

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA**



**Facultad de Ciencias Administrativas  
Escuela Profesional de Administración**



## **TESIS**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
OFICINA DE SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA,  
2018”**

**Presentada por:**

**Br. Carlos Pacheco Albuja**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**Línea de Investigación:**

**Recursos Humanos**

**Piura, Perú**

**2018**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración**



## TESIS

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
OFICINA DE SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA,  
2018”**

**Línea de Investigación:**

**Recursos Humanos**

Br. Carlos Pacheco Albuja  
Tesista

Mgtr. Franklin Román Atarama Talledo  
Asesor

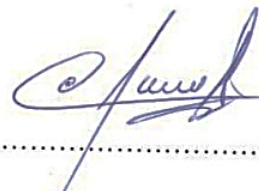
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo: Carlos Pacheco Albuja identificado con DNI N° 03891381, Bachiller de Escuela Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Administrativas y domiciliado en Mz. K Lote 34 Urb. La Alborada, del Distrito de Piura, Provincia de Talara, Departamento de Piura, Celular: 969485683, Email: cpatecsis@gmail.com

**DECLARO BAJO JURAMENTO:** que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el Extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código Penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y Ley del Procedimiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Piura, 23 de noviembre del 2018



DNI N° 03891381

**Artículo 411.-** El que, en un procedimiento administrativo, hace una falsa declaración en relación con hechos o circunstancias que le corresponde probar, violando la presunción de veracidad establecida por ley, será reprimido con pena privativa de libertad no menor de uno ni mayor de cuatro años.

**Art. 4. Inciso 4.12 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales –RENATI Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA



**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Escuela Profesional de Administración**

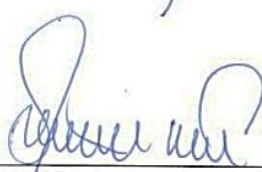


## TESIS

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
OFICINA DE SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA INSTITUCIÓN  
EDUCATIVA COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA,  
2018”**

**Línea de Investigación:**

**Recursos Humanos**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Vicente Sánchez Juárez  
Presidente



\_\_\_\_\_  
Dr. Alfredo Herrera Farfán  
Vocal

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Adolfo Zeta Vite  
Secretario





UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"



**ACTA DE SUSTENTACION N° 76-2018-UNP-FCCAA-UI**

Los miembros del jurado calificador que suscriben, reunidos para estudiar el Trabajo de Investigación, presentado por el señor **Bachiller CARLOS PACHECO ALBUJAR**, denominado **"PROPUESTA DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OFICINA DE SECRETARIA ACADEMICA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA 2018"**, asesorado por el **MG. FRANKLIN ATARAMA TALLEDO**, oídas las observaciones y respuestas formuladas y de conformidad al Reglamento de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, lo declaran:

**APROBADO (X)**

**DESAPROBADO ( )**

Con la mención de:

Muy Bueno

(X) En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**.

( ) En consecuencia, queda en condición de ser ratificada por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**, después que la sustentante incorpore las sugerencias del Jurado Calificador.

Piura, 14 de diciembre de 2018

**DR. VICENTE SANCHEZ JUAREZ**  
Presidente

**DR. ADOLFO ZETA VITE**  
Secretario

**DR. ALFREDO HERRERA FARFAN**  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el dador de bendiciones en mi vida y por darme la oportunidad de cumplir una de mis metas profesionales.

A mis queridos padres: Santos María y Alberto, por su amor y quienes constituyen para mí el pilar fundamental de mi formación personal.

A mi familia, por ser el motor de superación. A mis hermanos por su apoyo constante.

En especial, a mi amada esposa Diana Lourdes, a mis dos hijos Carlos David y María Cristina Guadalupe por ser la fuente inagotable de motivación e inspiración a salir siempre adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Universidad Nacional de Piura, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente.

A mi asesor Mgtr. Franklin Atarama Talledo por su apoyo incondicional.

Gracias a todas las personas que compartieron conmigo la realización de esta tesis, por brindarme todo el apoyo, colaboración, y sobre todo el ánimo para culminarla.

A todos muchas gracias.

# ÍNDICES

## ÍNDICE GENERAL

HOJA DE FIRMAS DE EJECUTORES .....	ii
HOJA DE DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS .....	iii
HOJA DE FIRMAS DEL JURADO .....	iv
ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTOS .....	vii
ÍNDICES .....	viii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA .....</b>	<b>3</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	3
1.2 Justificación e importancia de la investigación .....	4
1.3 Objetivos .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4 Delimitación de la investigación .....	5
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	6
2.2 Bases teóricas .....	7
2.3 Glosario de términos básicos .....	10
2.4 Marco referencial .....	11
2.5 Variable .....	16
<b>III. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>17</b>
3.1 Enfoque y diseño.....	17
3.2 Sujetos de la investigación .....	17
3.3 Métodos y procedimientos .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos .....	17



3.5 Aspectos éticos .....	18
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>19</b>
4.1. Resultados .....	19
4.2. Discusión .....	46
 <b>CONCLUSIONES .....</b>	 <b>48</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>52</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1. Matriz de operacionalización de las variables .....	16
Tabla 4.1. Tabulación de la entrevista aplicada .....	19
Tabla 4.2. Procedimiento Elaboración de Nóminas de Matrícula .....	27
Tabla 4.3. Procedimiento Ingreso de Notas en el Módulo Académico del SIEWEB .....	29
Tabla 4.4. Procedimiento Rectificación de Notas en el Módulo Académico del SIEWEB .....	31
Tabla 4.5. Procedimiento Trámite de Libreta Oficial de Calificaciones .....	33
Tabla 4.6. Procedimiento Elaboración de Actas Consolidadas de Evaluación .....	35
Tabla 4.7. Procedimiento Elaboración de Actas Consolidadas de Recuperación .....	38
Tabla 4.8. Procedimiento Trámite de Certificado Oficial de Estudios .....	40
Tabla 4.9. Procedimiento Trámite de Constancia de Estudios u otro tipo de Certificado .....	42
Tabla 4.10. Procedimiento Elaboración de Diplomas de Alumnos .....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Organigrama actual del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura .....	15
Figura 4.1. Diagrama de Flujo del Procedimiento Elaboración de Nóminas de Matrícula .....	28
Figura 4.2. Diagrama de Flujo del Procedimiento Ingreso de Notas en el Módulo Académico del SIEWEB .....	30
Figura 4.3. Diagrama de Flujo del Procedimiento Rectificación de Notas en el Módulo Académico del SIEWEB .....	32
Figura 4.4. Diagrama de Flujo del Procedimiento Trámite de Libreta Oficial de Calificaciones .....	34
Figura 4.5. Diagrama de Flujo del Procedimiento Elaboración de Actas Consolidadas de Evaluación .....	36
Figura 4.6. Diagrama de Flujo del Procedimiento Elaboración de Actas Consolidadas de Recuperación .....	39
Figura 4.7. Diagrama de Flujo del Procedimiento Trámite de Certificado Oficial de Estudios ..	41
Figura 4.8. Diagrama de Flujo del Procedimiento Trámite de Constancia de Estudios u otro tipo de Certificado .....	43
Figura 4.9. Diagrama de Flujo del Procedimiento Elaboración de Diplomas de Alumnos ...	45

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz Básica de consistencia .....	53
Anexo 2. Matriz General de consistencia .....	54
Anexo 3. Entrevista al Coordinador Pedagógico-Formativo de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura .....	55
Anexo 4. Simbología empleada en un manual de procedimientos .....	57
Anexo 5. Formulario Único de Trámite .....	59
Anexo 6. Fotografías de la entrevista .....	61

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como propósito, proponer un Manual de Procedimientos para la Oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, como documento de gestión, donde se establezcan las actividades realizadas en dicha oficina. Se trabajó con un nivel descriptivo y un enfoque cualitativo, el cual me permitió recolectar datos e interpretar los procedimientos de las actividades que se están realizando en la oficina en mención. Se aplicó una entrevista al Coordinador Pedagógico-Formativo de la institución educativa, cuyas respuestas fueron fundamentales para el desarrollo del presente trabajo de investigación. Como resultado de esta entrevista se obtuvo que si es recomendable tener como documento de gestión, un manual de procedimientos en la oficina de Secretaría Académica del colegio, que nos permita establecer todas las actividades que se ejecutan en dicha oficina. Es por eso que el presente informe muestra una propuesta de un Manual de Procedimientos para la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, en la oficina de Secretaría Académica, que espero se ejecute en el menor tiempo posible para que el colegio cuente con un nuevo documento de gestión y a través de él se aplique para las demás áreas u oficinas.

**Palabras clave:** Manual de Procedimientos, procedimientos, diagrama de flujo.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work is to propose a manual of procedures for the office of the Secretary of Education, the San Ignacio de Loyola School of Piura, as an administration document, where the activities carried out in said office are established. I am working on a descriptive level and a qualitative approach, which allows me to collect data and interpret the procedures of the activities that are being carried out in the office of mention. An interview was conducted in the Pedagogical-Training Coordinator of the educational institution, and the answers were fundamental for the development of this research work. As a result of this interview that was conducted it is recommended to have a procedural manual in the office of the Academic Secretary of the school that allows us to establish all of the activities that are run in said office. This is a report that allows us to present a proposal of a Procedures Manual for the Educational Institution of San Ignacio de Loyola School of Piura, in the office of the Academic Secretary that is executed in the shortest time possible so that the school has a new administration document which is applied to other areas or offices.

**Key words:** Procedure Manual, procedures, flow chart.

# INTRODUCCIÓN

Un manual de procedimientos es un documento que se prepara con el fin de establecer los procedimientos inherentes a la organización.

El propósito primordial del manual es describir con claridad todas las actividades que se realizan en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa para evitar procedimientos innecesarios, que no solo redundan en demoras sino también en la toma de decisiones.

La oficina de Secretaría Académica de la institución educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, actualmente no cuenta con un manual de procedimientos que permita identificar, analizar y diseñar la documentación de los procedimientos administrativos que permita mejorar su desempeño y por ende lograr la eficiencia en todos sus procesos y procedimientos para entregar valor a los clientes y alcanzar el éxito organizacional.

Acerca de la importancia de la posible solución la propuesta de un manual de procedimientos resultaría beneficiosa a la institución por que mejorarían sus decisiones y sus clientes estarían satisfechos.

Es así como la presente investigación tiene como objetivo general proponer un manual de procedimientos a institucionalizarse en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.

En cuanto a la entrevista realizada al Coordinador Pedagógico-Formativo, del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, se determina que es necesario establecer un Manual de Procedimiento en la oficina de Secretaría Académica del Colegio, porque no cuentan con el mencionado documento de gestión y él lo recomienda ya que es necesario e importante porque a través de dicho documento se va a gestionar todos los procesos en la oficina y va a determinar la eficiencia y eficacia del desenvolvimiento de la oficina para las funciones que se realizan en toda la institución.

Cuenta con un manual de organización y funciones, en ella la oficina de Secretaría Académica cuenta con funciones y tareas el cual está debidamente estructurado en dicho documento de gestión. Los puestos en los diferentes departamentos están ocupados acorde con el perfil profesional del personal.

En cuanto a los formatos que se tienen en la oficina de Secretaría Académica, están bien diseñados y son adecuados, son muy funcionales según las necesidades existentes.



Se concluye que si es necesario proponer la institucionalización de un Manual de Procedimientos para que sus actividades se desarrollen eficientemente. Además se deben diseñar todos los procedimientos y flujogramas necesarios para la oficina de Secretaría Académica, de acuerdo a las actividades que se realizan en dicha oficina.

El presente trabajo de investigación se divide en cuatro capítulos, los mismos que se exponen a continuación:

En el primer capítulo, Aspectos de la Problemática, se hace referencia a la descripción de la realidad problemática, a plantear el problema a estudiar, se menciona la justificación, así como también su importancia, los objetivos que se pretenden alcanzar de la investigación y la delimitación de la investigación. En este capítulo se remarcó el problema sobre la institucionalización de un Manual de Procedimientos en la institución educativa.

El segundo capítulo, comprende el Marco Teórico, en él se mencionan algunos antecedentes de la investigación, como también, podemos encontrar todas las bases teóricas que sirven de soporte a esta investigación, un glosario de términos básicos y un marco referencial en los aspectos legal, administrativo, histórico, geográfico y organizativo de la institución.

En el tercer capítulo, tenemos el Marco Metodológico, donde podemos encontrar la metodología y procedimientos que será aplicada en la investigación, como el enfoque y diseño, los sujetos de la investigación, técnicas e instrumentos y los aspectos éticos.

Y finalmente en el cuarto capítulo, Resultados y Discusión, nos muestra en si los resultados de la entrevista aplicada en esta investigación junto con su discusión, cuya síntesis se expone en las conclusiones de la investigación.

Por último, se espera que la presente investigación pueda servir de punto de partida para que nuevas investigaciones refuercen el tema de estudio, ya que como se ha podido constatar, en la institución educativa donde se ha aplicado esta investigación, en la actualidad, no cuentan con un Manual de Procedimientos en las otras áreas u oficinas.

.

# **I. ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA**

## **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, es una institución educativa privada católica, dedicada al rubro de servicio educativo de Educación Básica Regular (EBR), tiene por Promotora o Entidad propietaria a la Compañía de Jesús, Provincia del Perú y forma parte de la Asociación de Colegios Jesuitas del Perú (ACSIP) y de la Federación Latinoamericana de Colegios Jesuitas (FLACSI).

Dicha institución educativa, en la actualidad, en la oficina de Secretaría Académica no cuenta con un Manual de Procedimientos, lo cual crea una debilidad en la organización, es decir, en las actividades diarias que se realizan en la institución no podemos encontrar un documento de gestión donde se establezcan los procesos y procedimientos ya sea pedagógico o administrativo. De continuar así, se seguirán presentando problemas por la falta de una normatividad clara para desarrollar las actividades diarias dentro de la organización.

Con esta propuesta se pretende facilitar a la institución educativa, una herramienta administrativa, que ayude a la implementación de los procedimientos en la oficina de Secretaría Académica para un mejor servicio educativo.

### **1.1.1 Problema General**

¿Cuáles son los procedimientos que deben institucionalizarse en la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, de manera que sus operaciones se desarrollen eficientemente?

### **1.1.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cuáles son los procedimientos que deben institucionalizarse?
2. ¿Cuáles son las secuencias de los procedimientos a institucionalizarse?
3. ¿Quiénes son los responsables de su implementación?
4. ¿Qué formatos serían utilizados para los procedimientos a institucionalizar?

## **1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN**

En toda organización es importante contar con un Manual de Procedimientos, porque permite conocer el funcionamiento interno, también describir en forma detallada las actividades de cada puesto, emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, facilita las labores de auditoría y evaluación del control interno.

Para la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, sería de gran valor contar con un Manual de Procedimientos en la oficina de Secretaría Académica, quienes se beneficiarían con este documento de gestión serían los mismos trabajadores y las personas que realicen cualquier tipo de trámite en dicha oficina de la institución educativa, ya que si se actúa conforme al manual, realizarían las actividades conforme lo establecido por la misma dependencia y se evitaría al máximo posibles confusiones respecto al proceder.

Al presentar una propuesta de un Manual de Procedimientos, se busca mejorar el clima organizacional y el bienestar de los trabajadores a través de un documento de gestión, necesario para un mejor servicio educativo.

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 Objetivo general**

Proponer un Manual de Procedimientos a institucionalizarse en la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, para mejorar la calidad del servicio educativo.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Diseñar los procedimientos a institucionalizar en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa.

Diseñar el flujograma de los procedimientos a institucionalizar en la oficina de Secretaría Académica.

Identificar a los responsables involucrados en el desarrollo de los procedimientos.

Diseñar los formatos de los procedimientos a institucionalizar para los trámites de la oficina de Secretaría Académica.

#### **1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La limitación geográfica será el distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura, lugar donde se encuentra la institución educativa en la que se realizará la investigación del problema anteriormente enunciado.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Benalcázar y Herrera (2010, 5) en su tesis denominada **Manual de procedimientos administrativos, para el Colegio Nacional Ibarra, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura**, tiene como objetivo “realizar el diagnóstico situacional del Colegio Nacional Ibarra, de la Ciudad de Ibarra, para identificar la situación actual en la administración y utilización de instrumentos administrativos en el cumplimiento de las actividades del personal que labora en la institución”.

La metodología empleada de tipo descriptiva, se utilizaron instrumentos de recolección de datos como la aplicación de encuestas a personal administrativo, padres de familia y alumnas y por entrevistas realizadas a los directivos.

Como resultado final se obtuvo el Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos para el Colegio Nacional Ibarra, el mismo que será de mucha utilidad para el desarrollo de la Institución ya que en este se detalla las funciones que cada empleado y trabajador debe desempeñar en su respectivo departamento y además los procesos que se deben seguir para el cumplimiento de las mismas.

Sánchez (2013, 21) en su tesis denominada **Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del Colegio Técnico Fiscal provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil**, se plantea como objetivo “Establecer políticas y procedimientos para el área de secretaría del Colegio Técnico Fiscal Provincia del Azuay a través de un Manual de políticas y procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y llevar la secuencia lógica de la actividades a realizar”.

La metodología empleada corresponde a la investigación Descriptiva. El estudio se llevó a cabo mediante el análisis documental (Proyecto Educativo Institucional), la observación directa, observación indirecta y dos encuestas, una a los profesores y otra a los alumnos.

Los resultados obtenidos fue diseñar un manual de procedimientos que normen sus principales actividades del área de secretaría y mejorar el desarrollo global de la institución.

La utilidad de esta investigación es que se busca agilizar las actividades operativas y los procesos de revisión y supervisión por parte de la administración lo que dará un alto crecimiento en el establecimiento.

Tisnado (2013, 27) en su proyecto de tesis denominada **Mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año, 2013**, tiene como objetivo “Determinar en qué medida el mejoramiento en los procesos administrativos de la UGEL N° 01 El Porvenir contribuirá a elevar el grado de satisfacción del docente y por ende contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción.”

En la metodología se trabajó con un diseño de tipo descriptivo y correlacional. Se utilizó la entrevista aplicada a directores de diferentes instituciones educativas de su jurisdicción y a los especialistas de la Ugel.

Los resultados encontrados nos ha permitido observar que existen varias deficiencias que se deben mejorar progresivamente en relación a los procesos de gestión en la institución y satisfacer así a los docentes.

La utilidad es que permita introducir un proceso dinámico de mejora continua, que genere eficiencia y desburocratización de los procesos, la cual es una herramienta imprescindible para la satisfacción del docente, que contribuye directamente al desarrollo educativo.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

El diseño de un manual de procedimientos especifica ciertos detalles de las actividades que normalmente se ejecutan en una organización y poder agilizar la circulación de la información, para que esta llegue oportunamente a las unidades que la requieran.

### **Manual**

“Se denomina manual a toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos de trabajo” (Editorial Definición MX, 2014)



Según Reyes Ponce (2014) "Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa"

### **Manual administrativo**

“Los manuales administrativos son registros escritos de información que pueden ser utilizados para orientar a un empleado, concentrando de manera detallada sus bases jurídicas, datan desde la segunda guerra mundial, existen manuales generales y específicos que constan de una serie de lineamientos, se elaboran mediante cuatro etapas y nos proporcionan ventajas en la capacitación de personal de nuevo ingreso.” Jáuregui (2014)

"El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo". Graham Kellog (2015).

"Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa". Terry (2012).

### **Manuales de procedimientos**

“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas”. Vivanco (2017)

Según Rosas (2012) define “Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de funciones, aumentando la eficiencia de los empleados, indicando lo que deben hacer y cómo deben hacerlo”.

Según lo mencionado podemos decir que los manuales de procedimientos son documentos que sirven como medio de comunicación y coordinación que permite tener la información organizada de acuerdo con las actividades y funciones del personal de la organización.

## **Procedimiento**

Según Terry (2011) “Procedimiento es una serie de pasos seleccionados en el trabajo de oficina, por lo general ejecutados por más de una persona, que constituyen una forma reconocida y aceptada de ejecutar toda una fase principal de la actividad de una oficina”.

### **Procedimiento administrativo**

“Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados”. Ley 27444 (2017).

Para elaborar el manual de procedimientos administrativos se ha tomado en cuenta el documento: “Guía para la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del MTC”.

A continuación se presenta la estructura de un manual de procedimientos como propuesta para la institución educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.

### **Estructura de un Manual de Procedimientos, como propuesta, para la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.**

1. Índice.
2. Introducción.
3. Objetivo del manual de procedimientos.
4. Alcance del manual de procedimientos.
5. Listado de los procedimientos.
6. Presentación de los procedimientos.
  - 6.1. Denominación del procedimiento.
  - 6.2. Descripción del procedimiento.
  - 6.3. Diagrama de flujo.

## 2.3 GLOSARIO DE TÉRMINOS BÁSICOS

### **a. Manual de procedimientos**

Es el conjunto de documentos que describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa.

### **b. Procedimiento**

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

### **c. Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

### **d. Procedimiento administrativo**

Es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

### **e. Gestión**

Conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo.

### **f. Mejora continua**

Es un enfoque para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas, la reducción de costos oportunidad, la racionalización, y otros factores que en conjunto permiten la optimización.

### **g. Actividad**

Es el conjunto de tareas afines y coordinadas que una persona o entidad, debe realizar para cumplir con las funciones que le han sido asignadas.

### **h. Diagrama de flujo**

Es la representación gráfica del procedimiento, a través de símbolos convencionales que determinan el inicio, las etapas, las dependencias que intervienen en su desarrollo y el fin del proceso.

**i. Diseño**

Un diseño es el resultado final de un proceso.

**j. Subprocesos**

Es un proceso en sí mismo, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande.

## **2.4 MARCO REFERENCIAL**

**Marco Legal:**

- a. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- b. Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo.
- c. Ley N° 28044, Ley General de Educación y sus modificatorias las Leyes 28123, 28302, 28329 y 28740.
- d. Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados.
- e. Ley N° 28740, Ley del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa.
- f. Resolución Ministerial N° 3156 del Ministerio de Educación de autorización del Colegio San Ignacio de Loyola.
- g. Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DRN, que aprueba la Directiva N° 002-77-INAP/DNR, que Norma el Proceso de Formulación, Aprobación, Difusión y Actualización de los Manuales de Procedimientos de las entidades de la Administración Pública.
- h. Resolución Directoral N° 040-2017-CSILdeP-D. Reglamento Interno del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.
- i. Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la formulación de los Manuales de Procedimientos".

**Marco Administrativo:**

“El personal docente, administrativo y de apoyo que prestan servicios para el Colegio, en condición de dependencia, se rigen única y exclusivamente por las normas del Régimen Laboral de la Actividad Privada” Colegio San Ignacio de Loyola de Piura (2012, 6), mediante la Ley de Promoción a la Inversión Privada en Educación Decreto Legislativo N° 882.

**Misión:**

“El Colegio San Ignacio de Loyola de Piura es una obra apostólica de la Compañía de Jesús que promueve el desarrollo integral **de la persona en sus dimensiones** para que viva para

Dios y para el prójimo, en función de los valores evangélicos y según la inspiración y carisma de Ignacio de Loyola. Forma una persona atenta a las señales de los tiempos en sintonía con la cultura y los problemas de su entorno, con la finalidad de potenciar sus capacidades y talentos para mayor gloria de Dios y así contribuir a la construcción de una región y un país justo, fraterno y democrático, sustentado en el respeto incondicional de la persona humana.” Colegio San Ignacio de Loyola de Piura (2017, 16)

#### **Visión:**

“El Colegio San Ignacio de Loyola de Piura al 2020 será reconocido por formar personas críticas, con liderazgo ignaciano, abiertas al cambio, promotoras de la fe y la justicia, sensibles a los más necesitados y conocedoras de la realidad de su entorno. Personas competentes, conscientes, compasivas y comprometidas.” Colegio San Ignacio de Loyola de Piura (2017, 16)

#### **Marco Histórico:**

“El Colegio es propiedad de La Compañía de Jesús, Provincia del Perú y forma parte de la Asociación de Colegios Jesuitas del Perú (ACSIP).

El Colegio es una Institución Educativa Privada, creado mediante Resolución Ministerial de Educación N° 3156, de fecha 24 de marzo de 1959.

Mediante Resolución Directoral Regional de Educación de la Región Grau N° 0711, con fecha 14 de septiembre de 1993, se autoriza la ampliación de los servicios educativos, ofertando a la fecha los niveles de: Educación Inicial, Educación Primaria y Educación Secundaria.” Colegio San Ignacio de Loyola de Piura (2018, 22-23).

#### **Marco Geográfico:**

“Su domicilio legal es Av. Independencia Mz. W1, lote N° 18, Urb. Miraflores, distrito de Castilla, provincia y departamento de Piura.” Colegio San Ignacio de Loyola de Piura (2018, 22).

#### **Marco Organizativo:**

“El Colegio San Ignacio de Loyola de Piura tiene la siguiente estructura orgánica:

**a. Promotora:** Compañía de Jesús, Provincia del Perú, Comunidad Jesuita de Piura.

**b. Asociación Civil Religiosa** “Colegio San Ignacio de Loyola de Piura”.

**c. Director.**

**d. Órganos Estratégicos:**

- a. Del Director
  - a. Consejo de Dirección.
  - b. Asesoría Jurídica.
- b. Del Coordinador Pedagógico-Formativo.
  - a. Consejo Académico.
- c. Del Coordinador de Pastoral.
  - a. Asesor Espiritual
  - b. Consejo de Pastoral

**e. Órganos de apoyo:**

- a. Secretaría de Dirección.
- b. Coordinación de Actividades.

**f. Órganos de soporte institucional:**

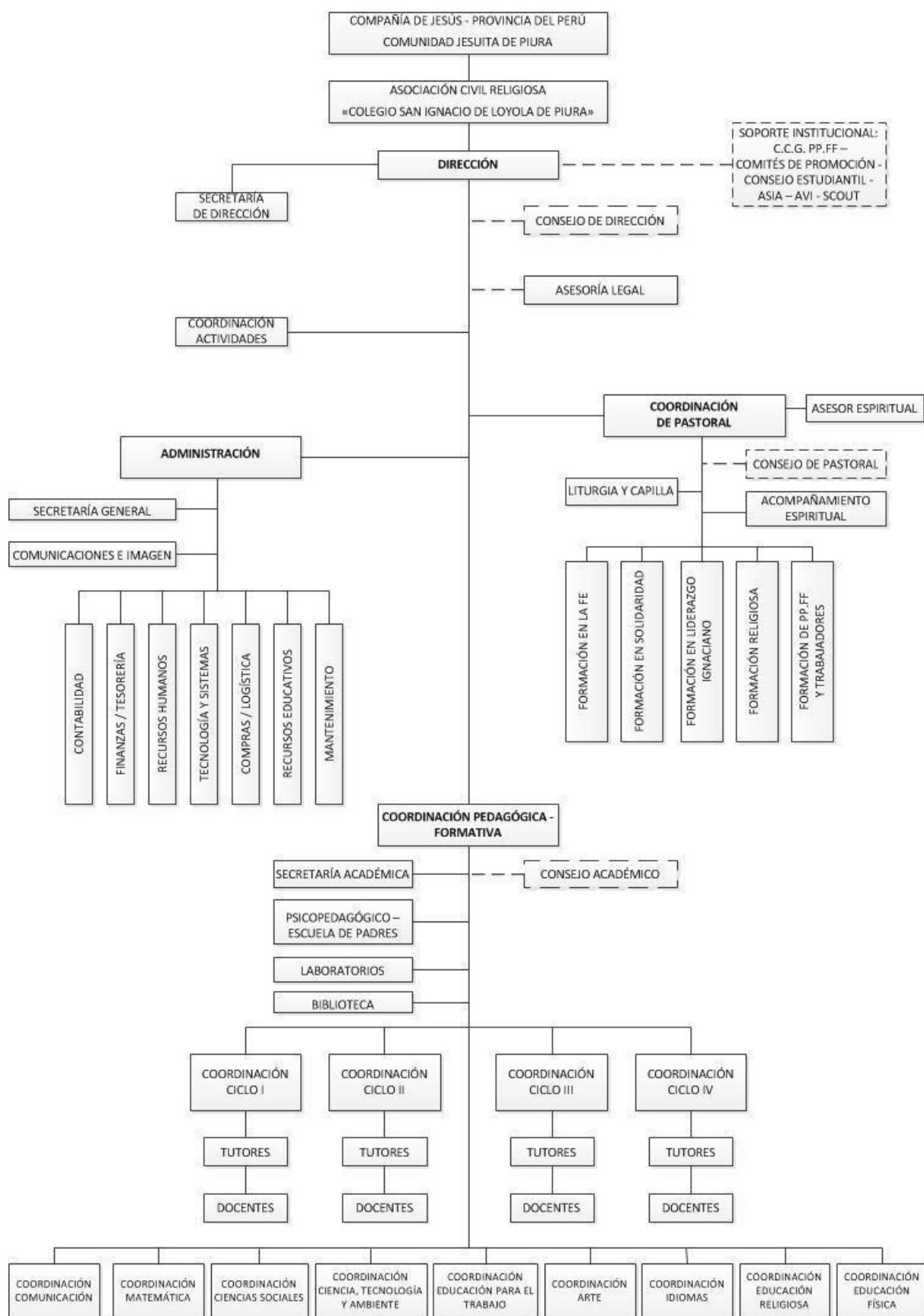
- a. Coordinación General de Padres de Familia.
- b. Comités de Promoción.
- c. Asociación de ex alumnos.
- d. Asociación voluntariado ignaciano.
- e. Consejo estudiantil.
- f. Scouts.

**g. Órganos de ejecución:**

- a. Coordinador Pedagógico-Formativo:
  - a. Secretaría Académica
  - b. Psicopedagógico
    - Escuela de Padres
  - c. Laboratorios
  - d. Biblioteca
  - e. Coordinación de Ciclos: I, II, III, IV (Estudios y Formación).
  - f. Tutores



- g. Docentes.
- h. Coordinaciones de áreas.
  
- b. Coordinador de Pastoral:
  - a. Liturgia y Capilla
  - b. Acompañamiento espiritual.
  - c. Áreas de Pastoral
    - Formación en la Fe.
    - Formación Solidaria.
    - Formación en liderazgo ignaciano.
    - Formación Religiosa.
    - Formación de padres de familia y Personal.
  
- c. Administración:
  - a. Secretaría General
  - b. Comunicaciones e Imagen
  - c. Contabilidad.
  - d. Finanzas/Tesorería.
  - e. Recursos Humanos.
  - d. Tecnología y Sistemas.
  - e. Compras/Logística
  - f. Recursos Educativos.
  - g. Mantenimiento.” Colegio San Ignacio de Loyola de Piura (2018, 24-25).



**Figura 2.1. Organigrama actual del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.**  
Fuente: Colegio San Ignacio de Loyola de Piura (2018, 26)

## 2.5 VARIABLE

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p><b>Manual de procedimientos:</b></p> <p>Es el conjunto de documentos que describen de forma detallada cada paso de una determinada actividad, proceso, operación o función que se realiza en la unidad organizativa.</p>	<p>Describir con claridad todas las actividades que se realizan en la institución educativa de acuerdo a sus funciones de cada área.</p>	<p>D1: Procedimiento administrativo interno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapeo de procedimientos.</li> <li>- Secuencia de procedimientos.</li> <li>- Responsables.</li> <li>- Formatos.</li> </ul>	<p>¿El Colegio cuenta con un manual de procedimientos en la oficina de Secretaría Académica?</p> <p>¿Es importante la elaboración del manual de procedimientos para la oficina de Secretaría Académica del colegio?</p> <p>¿Considera usted que pueden realizarse modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades?</p> <p>¿Conoce con detalles cuáles son las funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas eficientemente?</p> <p>¿En la oficina de Secretaría Académica se realizan actividades que cree no corresponden a sus funciones?</p> <p>¿Cree usted que los puestos en los diferentes departamentos son ocupados acorde con el perfil profesional del personal?</p> <p>¿Cuenta el Secretario Académico con la experiencia suficiente para desempeñar sus actividades dentro del colegio?</p> <p>¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos?</p> <p>¿Cree usted que el diseño de los formatos son adecuados para los diferentes trámites que se realizan en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa?</p> <p>¿Cree usted que la información que completa en los diferentes formatos para realizar cualquier tipo de trámite en la oficina de Secretaría Académica es la necesaria?</p>

**Tabla 2.1. Matriz de operacionalización de las variables.**

Fuente: Elaboración propia.

### **III. MARCO METODOLÓGICO**

En el marco metodológico el trabajo de investigación está basado en los siguientes puntos:

#### **3.1 ENFOQUE Y DISEÑO**

Es cualitativo, porque se reúne información no estandarizada y que no se pueden someter a análisis numéricos y/o estadísticos.

Según el enfoque se pueden considerar un diseño Cualitativo: Análisis documental.

#### **3.2 SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los sujetos de la investigación son los procedimientos que se realizan en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa.

#### **3.3 MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS**

Se aplicó una entrevista al Coordinador Pedagógico-Formativo que labora en la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.

También se aplicó un análisis documental, donde se realizó el mapeo de los procedimientos que determinan los trámites administrativos que se están realizando actualmente en la oficina de Secretaría Académica.

La investigación es de tipo sincrónico o transversal ya que se recolectó los datos en un solo momento y en un tiempo único.

#### **3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

La técnica de recolección de datos que se aplicó es la de campo, cuyo instrumento de recolección de datos fue la entrevista.

### **3.5 ASPECTOS ÉTICOS**

Dentro de los aspectos éticos se ha creído conveniente considerar dos artículos del Código de Ética Profesional del Colegio de Licenciados del Perú respecto al secreto profesional y son:

Art. 27.- La relación entre el Licenciado en administración y el cliente o usuario debe desarrollarse dentro de la más absoluta reserva y confianza. El Licenciado en administración no debe divulgar asunto alguno sin la autorización expresa de su cliente, ni utilizar en su favor o de terceros el conocimiento íntimo de los negocios adquiridos del cliente, como resultado de su labor profesional al servicio de aquel.

Art. 28.- El Licenciado en administración podrá consultar o cambiar impresiones con otros colegas en cuestiones de criterio o de doctrina, pero nunca deberá proporcionar datos que identifiquen a las personas o negocios de que se trate, a menos que sea con el consentimiento de los contratantes.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 RESULTADOS

La investigación tiene como objetivo principal proponer un manual de procedimientos a institucionalizarse en la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, para mejorar la calidad del servicio educativo.

Para esto, se aplicó una entrevista al Coordinador Pedagógico-Formativo, Mgtr. Iván Alexander Zapata Jiménez, profesor del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, el cual se obtuvo los siguientes resultados según las preguntas propuestas.

ITEMS	Calificación	
	SI	NO
1.- ¿El Colegio cuenta con un Manual de Procedimientos en la oficina de Secretaría Académica?		X
2.- ¿Es importante la elaboración del manual de procedimientos para la oficina de Secretaría Académica del colegio?	X	
3.- ¿Conoce con detalles cuáles son las funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas eficientemente?	X	
4.- ¿En la oficina de Secretaría Académica se realizan actividades que cree no corresponden a sus funciones?		X
5.- ¿Cree usted que los puestos en los diferentes departamentos son ocupados acorde con el perfil profesional del personal?	X	
6.- ¿Cuenta el Secretario Académico con la experiencia suficiente para desempeñar sus actividades dentro del colegio?	X	
7.- ¿Considera usted que pueden realizarse modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades?	X	
8.- ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos?	X	
9.- ¿Cree usted que el diseño de los formatos son adecuados para los diferentes trámites que se realizan en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa?	X	
10.- ¿Cree usted que la información que completa en los diferentes formatos para realizar cualquier tipo de trámite en la oficina de Secretaría Académica es la necesaria?	X	

**Tabla 4.1. Tabulación de la entrevista aplicada.**

Fuente: Elaboración propia.



Según las respuestas proporcionadas en la entrevista al Coordinador Pedagógico-Formativo, Mgtr. Iván Alexander Zapata Jiménez, profesor del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, se complementan con una respuesta abierta, donde da una respuesta más clara a las preguntas planteadas y que ha sido grabado en un audio, lo cual transcribo para su conocimiento de acuerdo a la pregunta propuesta:

1. “En la actualidad el Colegio no cuenta con un manual de procedimientos, se tiene un manual de funciones, pero no se ha llegado a la fase de elaboración de los procedimientos que es recomendable pero que lamentablemente no tenemos, estamos en un proceso de elaboración”.
2. “Claro, es muy importante porque es como se va a gestionar todos los procesos en la oficina y va a determinar la eficiencia y eficacia del desenvolvimiento de la oficina para las funciones que se realizan en toda la institución, más aún si se trata de una oficina clave que es la oficina de secretaría”.
3. “Sí, cuando menos las funciones están estructuradas en nuestro manual de funciones que además de funciones también se han establecido las tareas, es cierto que hay un poco de confusión entre funciones y tareas pero cuanto menos tenemos claro que es lo que se tiene que hacer dentro de la oficina”.
4. “No, todas las funciones que se realizan están en el marco de las funciones y tareas que corresponden a las de secretaría académica”.
5. “Sí, la institución trata de que la persona encargada del puesto esté calificada para desempeñarlo entonces pasamos por una serie de procesos para que las personas estén ubicadas en el lugar en el cual van a desempeñar una función eficiente”.
6. “Sí, es una persona que tiene la experiencia y preparación requerida para el cargo que desempeña más aún si se trata de un cargo donde se maneja y se gestione información muy sensible”.
7. “Yo creo que sí, todo es perfectible siempre y cuando veamos su funcionalidad si contribuye al mejor funcionamiento de la institución, yo creo que sí es posible”.

8. “Sí, porque tenemos un organigrama que está estructurado teniendo en cuenta todas las características, pero además están bien establecidas las funciones y tareas en nuestro Manual de Organización y Funciones, un documento de gestión con el cual contamos en la institución”.
9. “Sí, están bien diseñados, son adecuados, pero estamos en permanente revisión de los mismos, si es que hay que realizar ajustes pues los realizamos”.
10. “Sí, los formatos son muy funcionales según las necesidades existentes o sea es según el contexto según lo que se requiere tanto a nivel interno como a nivel externo por lo tanto la respuesta es afirmativa”.

El objetivo del Manual de Procedimientos es establecer mediante un documento de gestión el desempeño de las actividades que se realizan en la oficina de Secretaría Académica del Colegio, estableciendo en forma clara y sencilla los procedimientos a seguir para el desempeño de sus funciones.

A continuación se presenta la Propuesta del Manual de Procedimientos de la Oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa “Colegio San Ignacio de Loyola de Piura” como resultado a esta investigación.

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE  
SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA**



COLEGIO  
**SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA**  
J E S U I T A S

---

**COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA**

**OFICINA DE SECRETARÍA ACADÉMICA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE SECRETARÍA  
ACADÉMICA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
“COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA”**

Elaborado por:	Validado por:	Aprobado por:

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>XX</b>
<b>OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>XX</b>
<b>ALCANCE DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>XX</b>
<b>LISTADO DE LOS PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>XX</b>
<b>PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>XX</b>
1. Elaboración de nóminas de matrícula .....	XX
2. Elaboración de actas consolidadas de evaluación .....	XX
3. Trámite de certificado oficial de estudios .....	XX
4. Trámite de constancia de estudios u otro tipo de certificado .....	XX
5. Ingreso de notas en el módulo académico del Sieweb .....	XX
6. Rectificación de notas en el módulo académico del Sieweb .....	XX
7. Trámite de libreta oficial de calificaciones .....	XX
8. Elaboración de actas consolidadas de recuperación .....	XX
9. Elaboración de diplomas de alumnos .....	XX

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento de gestión denominado Manual de Procedimientos para la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola, ha sido elaborado con el propósito de establecer en una forma clara y sencilla los procedimientos que actualmente se ejecutan en ésta oficina y llevar un control de todas las actividades que se realizan en dicha oficina.

Este documento contiene la descripción de todos los procedimientos que se desarrollan en la oficina de Secretaría Académica y en orden adecuado con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos para cada actividad dentro de la institución educativa.

### **Objetivo del manual de procedimientos**

El objetivo del presente Manual de Procedimientos es establecer mediante un documento de gestión el desempeño de las actividades que se realizan en la oficina de Secretaría Académica del Colegio, estableciendo en forma clara y sencilla los procedimientos a seguir para el desempeño de sus funciones.

### **Alcance del manual de procedimientos**

El documento de gestión, está destinado exclusivamente al personal que labora en la oficina de Secretaría Académica del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.

### **Listado de los procedimientos**

A continuación se mencionan todos los procedimientos del presente Manual de Procedimientos, propuesto para la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura:

1. Elaboración de nóminas de matrícula.
2. Ingreso de notas en el módulo académico del Sieweb.
3. Rectificación de notas en el módulo académico del Sieweb.
4. Trámite de libreta oficial de calificaciones.
5. Elaboración de actas consolidadas de evaluación.
6. Elaboración de actas consolidadas de recuperación.
7. Trámite de certificado oficial de estudios.
8. Trámite de constancia de estudios u otro tipo de certificado.
9. Elaboración de diplomas de alumnos.

### **Presentación de los procedimientos**

A continuación se detallan todos los procedimientos establecidos en la propuesta del Manual de Procedimientos para la oficina de Secretaría Académica:

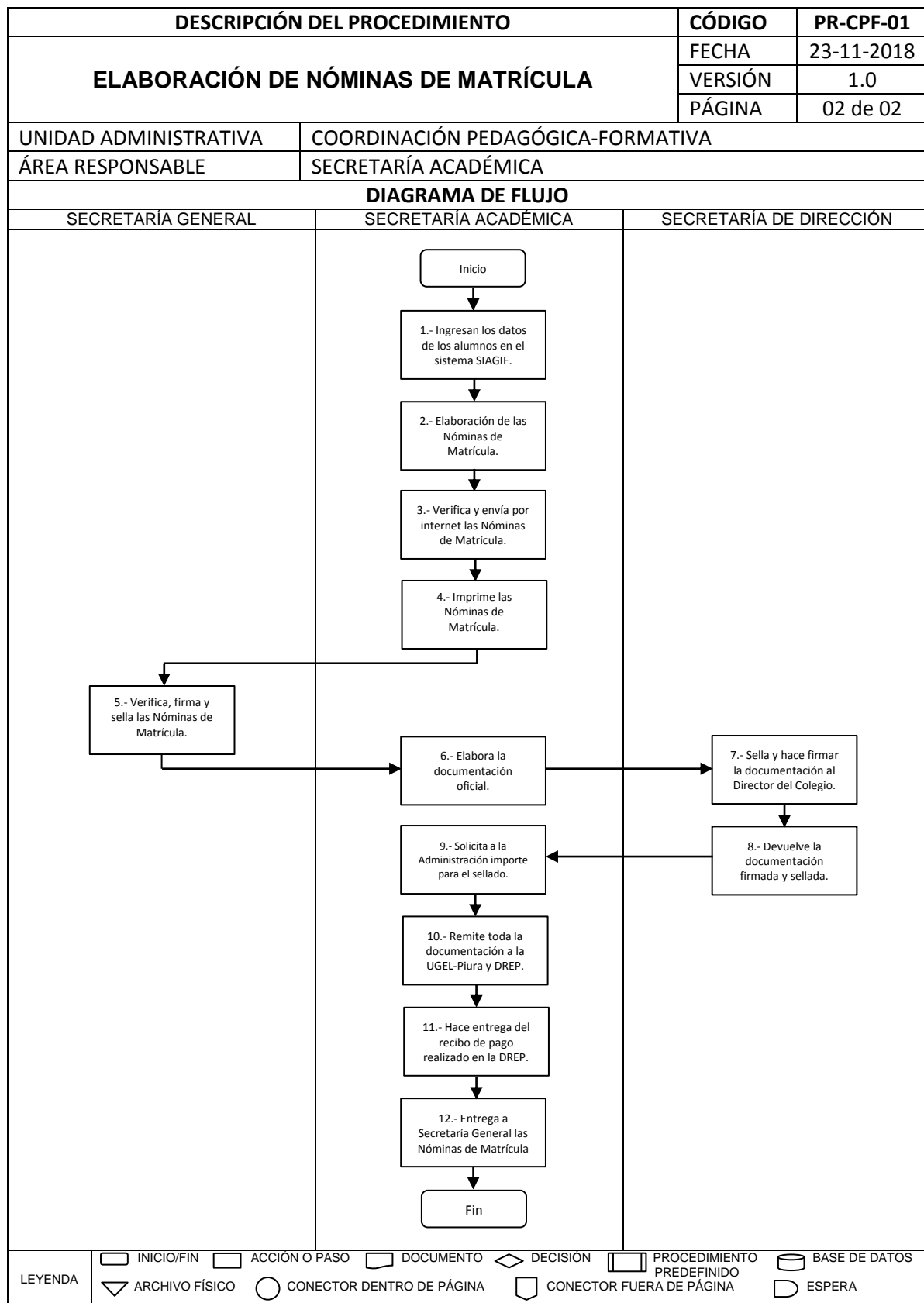
- Denominación del procedimiento.
- Descripción del procedimiento.
- Diagrama de Flujo.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-01
ELABORACIÓN DE NÓMINAS DE MATRÍCULA			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 02
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Secretaría Académica	Ingresa los datos de los alumnos en el sistema SIAGIE del Ministerio de Educación.	10 días	Directiva-MINEDU
2	Secretaría Académica	Procede a ejecutar las opciones que ofrece el sistema SIAGIE para la elaboración de las Nóminas de Matrícula.	120'	SIAGIE-MINEDU
3	Secretaría Académica	Verifica y envía por internet las Nóminas de Matrícula.	90'	SIAGIE-MINEDU
4	Secretaría Académica	Imprime las Nóminas de Matrícula de inicial, primaria y secundaria por triplicado.	120'	SIAGIE-MINEDU
5	Secretaría General	Firma y sella las Nóminas de Matrícula como responsable de matrícula.	120'	Directiva-MINEDU
6	Secretaría Académica	Elabora la documentación oficial para que las nóminas sean remitidas a la Unidad de Gestión Educativa Local de Piura (UGEL-Piura) y Dirección Regional de Educación de Piura (DREP).	60'	Directiva UGEL-Piura
7	Secretaría de Dirección	Sella y hace firmar toda la documentación al Director del Colegio.	120'	Directiva UGEL-Piura
8	Secretaría de Dirección	Devuelve a Secretaría Académica toda la documentación debidamente firmada y sellada.	5'	
9	Secretaría Académica	Solicita a la Administración dinero para el sellado de las Nóminas de Matrícula que se realiza en la DREP (sello de agua que va en la nómina de matrícula).	10'	Directiva UGEL-Piura
10	Secretaría Académica	Remite toda la documentación y las Nóminas de Matrícula a la UGEL-Piura y a la DREP.	120'	Directiva UGEL-Piura
11	Secretaría Académica	Hace entrega del recibo del pago realizado en tesorería de la DREP a la Administración del Colegio.	5'	
12	Secretaría Académica	Entrega a la Secretaría General las Nóminas de Matrícula y otra documentación oficial para su archivo correspondiente.	5'	Directiva UGEL-Piura

**Tabla 4.2. Procedimiento Elaboración de Nóminas de Matrícula.**

Fuente: Elaboración propia.



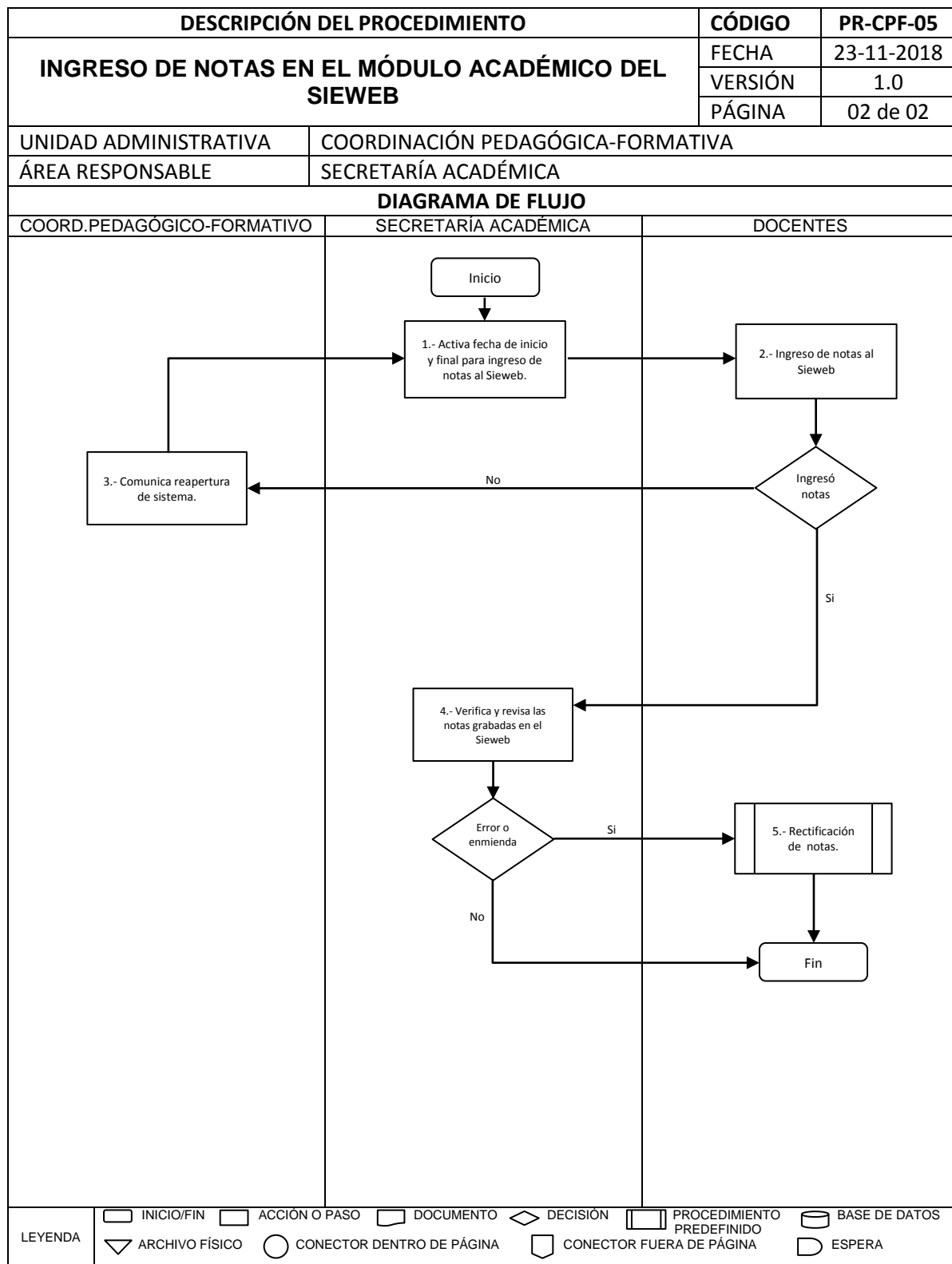


**Figura 4.1. Diagrama de Flujo del Procedimiento Elaboración de Nóminas de Matrícula**  
Fuente: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-05
INGRESO DE NOTAS EN EL MÓDULO ACADÉMICO DEL SIEWEB			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 02
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Secretaría Académica	Activa fecha de inicio y final para que los docentes ingresen sus notas al Sistema Integrado Escolar Web (SIEWEB).	5´	Manual SIEWEB-CSIL
2	Docentes	Ingresa todas las notas al SIEWEB de acuerdo a las fechas programadas.	2 días	Manual SIEWEB-CSIL
3	Coordinador Pedagógico-Formativo	Si el docente no ingresó sus notas en la fecha programada comunica reapertura de fechas en el SIEWEB a secretaría académica.	5´	Manual SIEWEB-CSIL
4	Secretaría Académica	Si el docente ingresó sus notas en la fecha programada, verifica y revisa las notas grabadas en el SIEWEB.	60´	Manual SIEWEB-CSIL
5	Docentes	Si hay alguna equivocación o reclamo por notas se realiza la rectificación de notas.	5´	Manual SIEWEB-CSIL

**Tabla 4.3. Procedimiento Ingreso de Notas en el Módulo Académico del SIEWEB.**

Fuente: Elaboración propia.



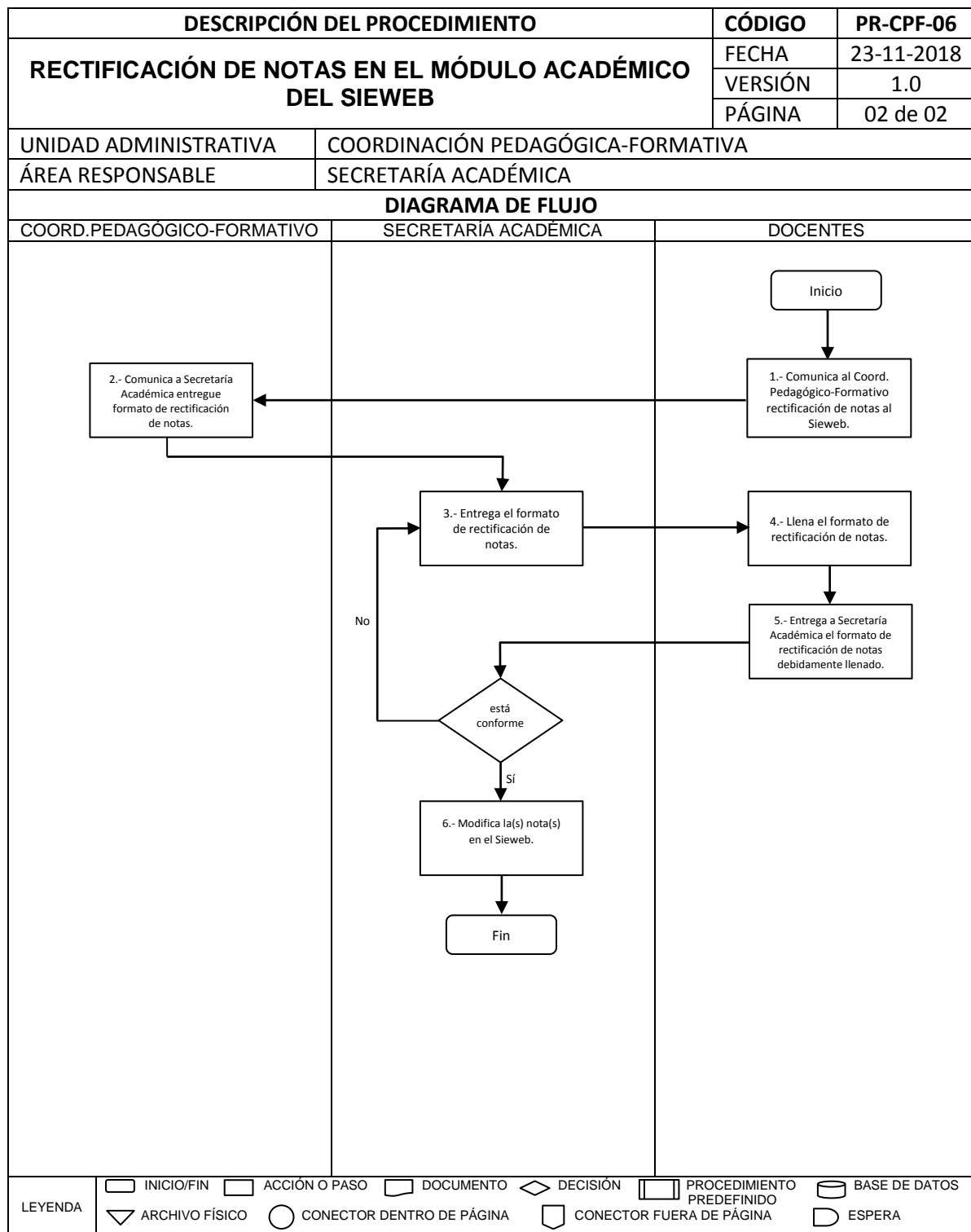
**Figura 4.2. Diagrama de Flujo del Procedimiento Ingreso de Notas en el Módulo Académico del SIEWEB.**

Fuente: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-06
RECTIFICACIÓN DE NOTAS EN EL MÓDULO ACADÉMICO DEL SIEWEB			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 02
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Docentes	Comunica al Coordinador Pedagógico-Formativo rectificación de notas en el Sistema Integrado Escolar Web (SIEWEB).	3'	
2	Coordinador Pedagógico-Formativo	Comunica a secretaría académica para que entregue formato de rectificación de notas al docente.	1'	
3	Secretaría Académica	Entrega el formato de rectificación de notas.	1'	Manual SIEWEB-CSIL
4	Docentes	Llena el formato de rectificación de notas.	10'	Manual SIEWEB-CSIL
5	Docentes	Entrega a secretaría académica el formato de rectificación de notas debidamente llenado y con las firmas respectivas.	2'	
6	Secretaría Académica	Si no está conforme, se vuelve a entregar el formato de rectificación de notas, caso contrario se procede a modificar la(s) nota(s) en el SIEWEB.	2'	Manual SIEWEB-CSIL

**Tabla 4.4. Procedimiento Rectificación de Notas en el Módulo Académico del SIEWEB.**

Fuente: Elaboración propia.



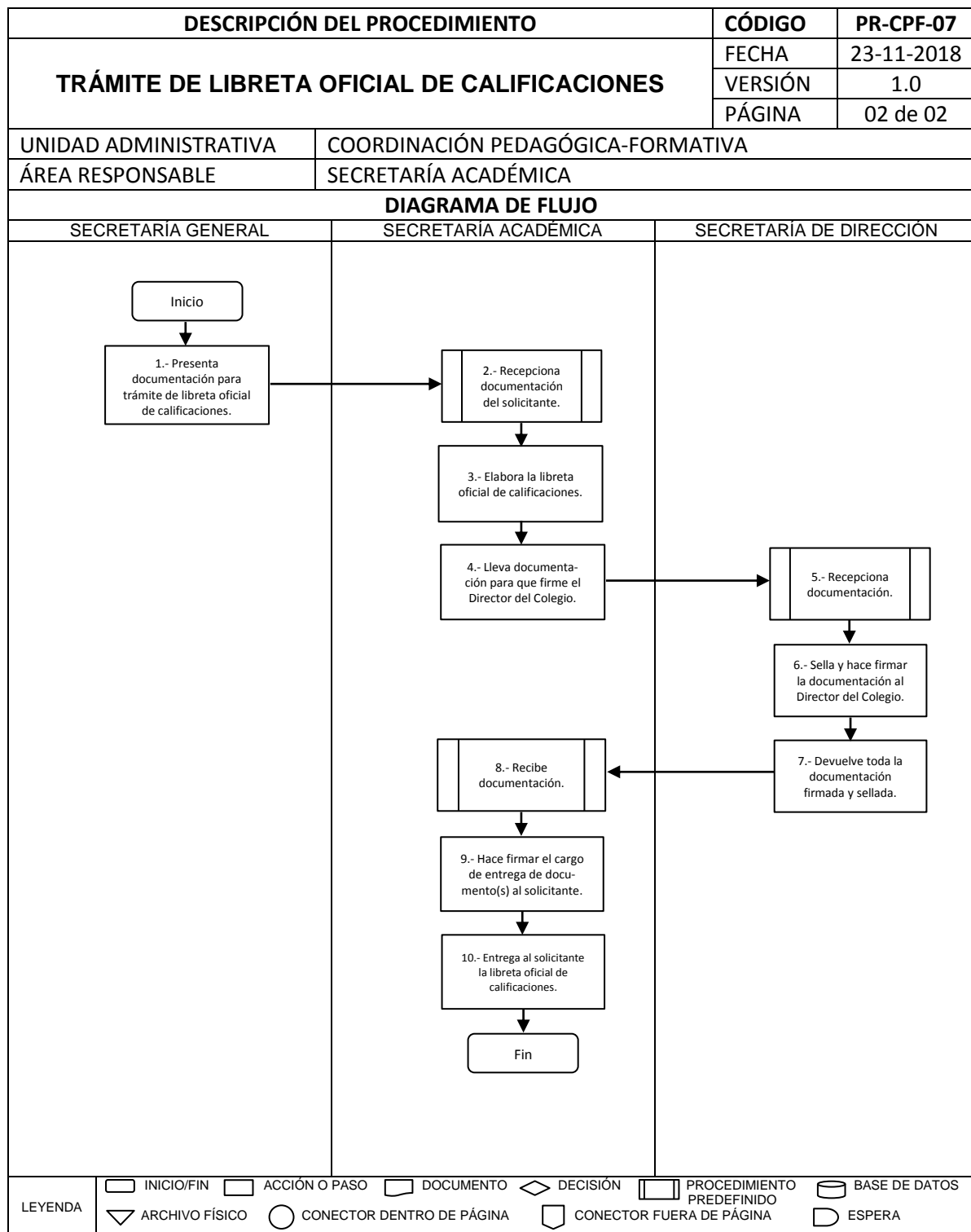
**Figura 4.3. Diagrama de Flujo del Procedimiento Rectificación de Notas en el Módulo Académico del SIEWEB.**

Fuente: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-07
TRÁMITE DE LIBRETA OFICIAL DE CALIFICACIONES			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 02
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Solicitante	Presenta documentación para trámite de libreta oficial de calificaciones en Secretaría Académica.	5'	
2	Secretaría Académica	Recepciona toda la documentación del solicitante.	2'	
3	Secretaría Académica	Elabora la libreta oficial de calificaciones.	10'	Directiva MINEDU
4	Secretaría Académica	Lleva toda la documentación recibida del solicitante a la secretaría de Dirección para que sea firmada por el Director del Colegio.	5'	
5	Secretaría de Dirección	Recepciona toda la documentación presentada.	3'	
6	Secretaría de Dirección	Sella y hace firmar toda la documentación al Director del Colegio.	30'	Directiva MINEDU
7	Secretaría de Dirección	Devuelve a Secretaría Académica toda la documentación debidamente firmada y sellada.	5'	
8	Secretaría Académica	Recibe toda la documentación firmada y sellada por parte de secretaría de Dirección.	3'	
9	Secretaría Académica	Hace firmar el cargo de entrega de documento al solicitante.	1'	Directiva MINEDU
10	Secretaría Académica	Entrega al solicitante la libreta oficial de calificaciones.	3'	Directiva MINEDU

**Tabla 4.5. Procedimiento Trámite de Libreta Oficial de Calificaciones.**

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 4.4. Diagrama de Flujo del Procedimiento Trámite de Libreta Oficial de Calificaciones.**

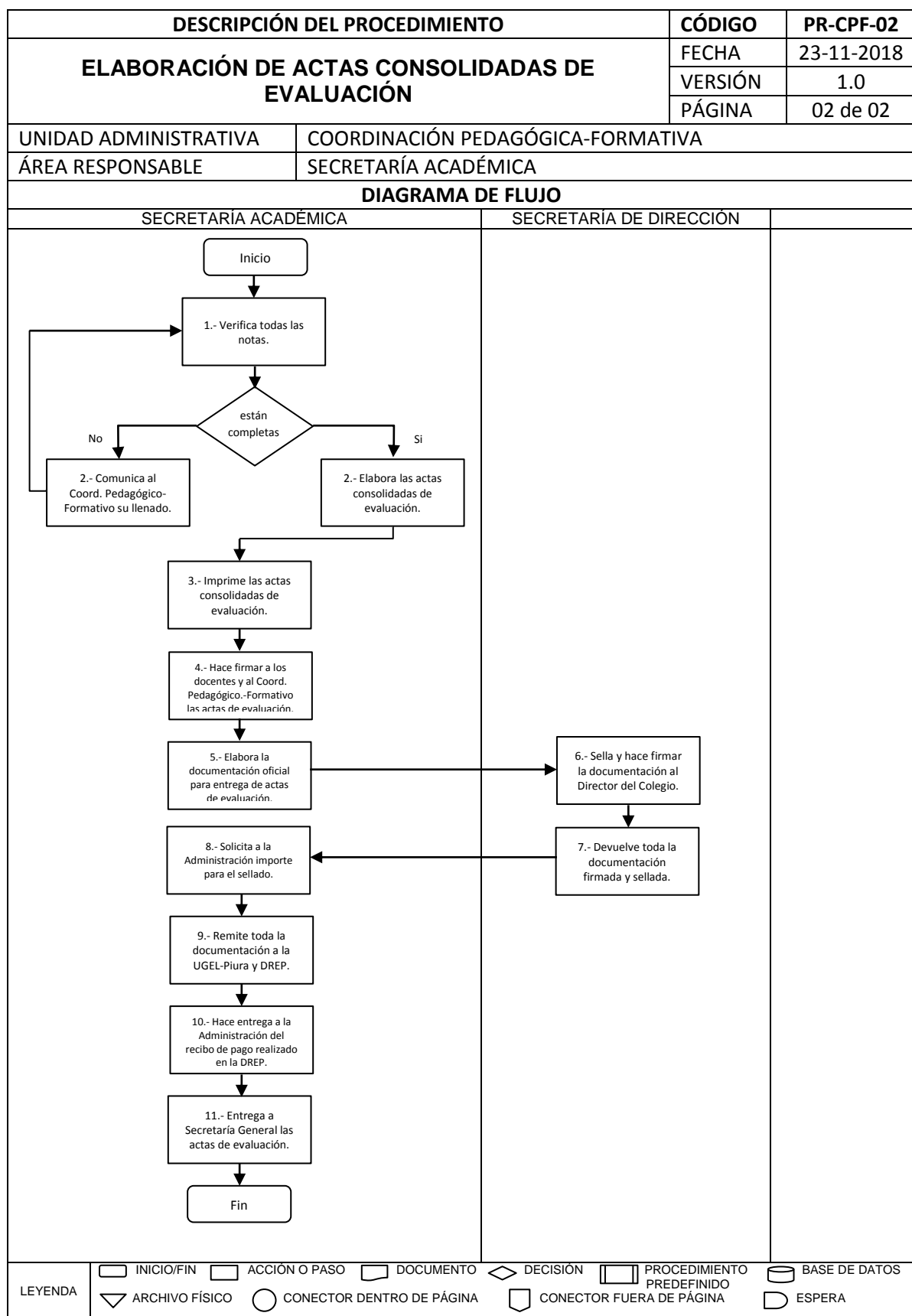
Fuente: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-02
ELABORACIÓN DE ACTAS CONSOLIDADAS DE EVALUACIÓN			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 02
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Secretaría Académica	Verifica si todas las notas de los docentes han sido ingresadas al Sistema Integrado Escolar Web (SIEWEB).	120'	
2	Secretaría Académica	Si no lo están, comunica al Coordinador Pedagógico-Formativo para que estas sean completadas por el respectivo docente, de lo contrario procede a elaborar las actas consolidadas de evaluación.	3 días	Directiva UGEL-Piura
3	Secretaría Académica	Imprime las actas consolidadas de evaluación de los niveles inicial, primaria y secundaria por triplicado.	120'	Directiva UGEL-Piura
4	Secretaría Académica	Hace firmar a los docentes y Coordinador Pedagógico-Formativo las actas consolidadas de evaluación por triplicado.	2 días	Directiva UGEL-Piura
5	Secretaría Académica	Elabora la documentación oficial para que las actas consolidadas de evaluación sean remitidas a la Unidad de Gestión Educativa Local de Piura (UGEL-Piura) y Dirección Regional de Educación de Piura (DREP).	60'	Directiva UGEL-Piura
6	Secretaría de Dirección	Sella y hace firmar toda la documentación al Director del Colegio.	120'	Directiva UGEL-Piura
7	Secretaría de Dirección	Devuelve a Secretaría Académica toda la documentación debidamente firmada y sellada.	5'	
8	Secretaría Académica	Solicita a la Administración dinero para el sellado de las actas consolidadas de evaluación que se realiza en la DREP (sello de agua que va en las actas).	10'	Directiva UGEL-Piura
9	Secretaría Académica	Remite toda la documentación y las actas consolidadas de evaluación a la UGEL-Piura y a la DREP.	120'	Directiva UGEL-Piura
10	Secretaría Académica	Hace entrega del recibo del pago realizado en tesorería de la DREP a la Administración del Colegio.	5'	
11	Secretaría Académica	Entrega a la Secretaría General las actas consolidadas y otra documentación oficial para su archivo correspondiente.	5'	Directiva UGEL-Piura

**Tabla 4.6. Procedimiento Elaboración de Actas Consolidadas de Evaluación.**

Fuente: Elaboración propia.





**Figura 4.5. Diagrama de Flujo del Procedimiento Elaboración de Actas Consolidadas de Evaluación.**

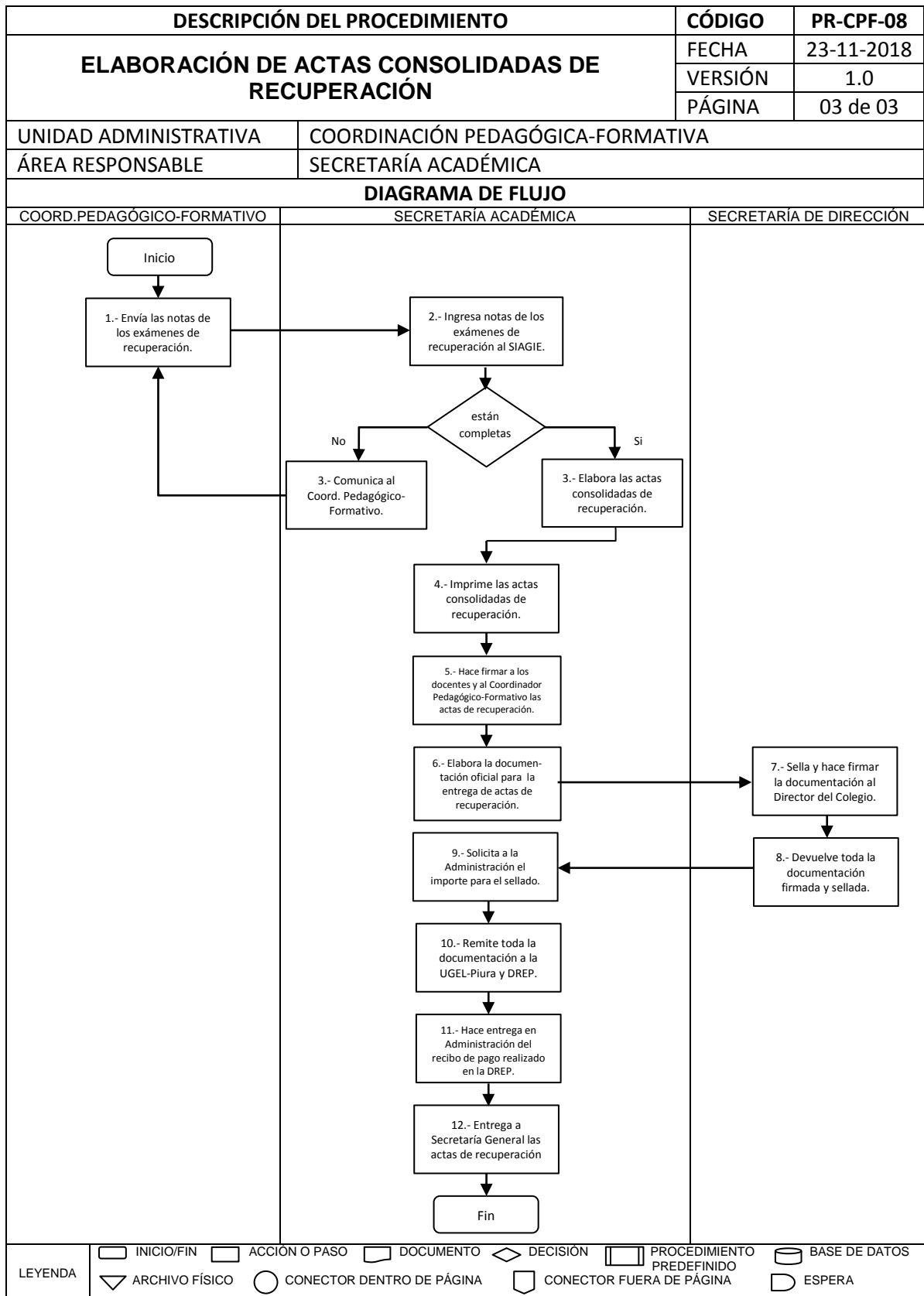
Fuente: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-08
ELABORACIÓN DE ACTAS CONSOLIDADAS DE RECUPERACIÓN			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 03
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Coordinador Pedagógico-Formativo	Envía a secretaría académica todas las notas de los alumnos que han rendido exámenes de recuperación.	1 día	Directiva MINEDU
2	Secretaría Académica	Ingresa todas notas de los exámenes de recuperación en el Sistema SIAGIE.	60'	Directiva MINEDU
3	Secretaría Académica	Si no están completas, comunica al Coordinador Pedagógico-Formativo para que estas sean completadas por el respectivo docente, de lo contrario procede a elaborar las actas consolidadas de recuperación.	2 días	Directiva UGEL-Piura
4	Secretaría Académica	Imprime las actas consolidadas de recuperación de los niveles primaria y/o secundaria por triplicado.	120'	Directiva UGEL-Piura
5	Secretaría Académica	Hace firmar a los docentes y Coordinador Pedagógico-Formativo las actas consolidadas de recuperación por triplicado.	120'	Directiva UGEL-Piura
6	Secretaría Académica	Elabora la documentación oficial para que las actas consolidadas de recuperación sean remitidas a la Unidad de Gestión Educativa Local de Piura (UGEL-Piura) y Dirección Regional de Educación de Piura (DREP).	60'	Directiva UGEL-Piura
7	Secretaría de Dirección	Sella y hace firmar toda la documentación al Director del Colegio.	30'	Directiva UGEL-Piura
8	Secretaría de Dirección	Devuelve a Secretaría Académica toda la documentación debidamente firmada y sellada.	5'	
9	Secretaría Académica	Solicita a la Administración dinero para el sellado de las actas consolidadas de recuperación que se realiza en la DREP (sello de agua que va en las actas).	10'	Directiva UGEL-Piura
10	Secretaría Académica	Remite toda la documentación y las actas consolidadas de recuperación a la UGEL-Piura y a la DREP.	120'	Directiva UGEL-Piura
11	Secretaría Académica	Hace entrega del recibo del pago realizado en tesorería de la DREP a la Administración del Colegio.	3'	

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-08
ELABORACIÓN DE ACTAS CONSOLIDADAS DE RECUPERACIÓN			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	02 de 03
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
12	Secretaría Académica	Entrega a la Secretaría General las actas consolidadas de recuperación y otra documentación oficial para su archivo correspondiente.	5'	Directiva UGEL-Piura

**Tabla 4.7. Procedimiento Elaboración de Actas Consolidadas de Recuperación.**

Fuente: Elaboración propia.

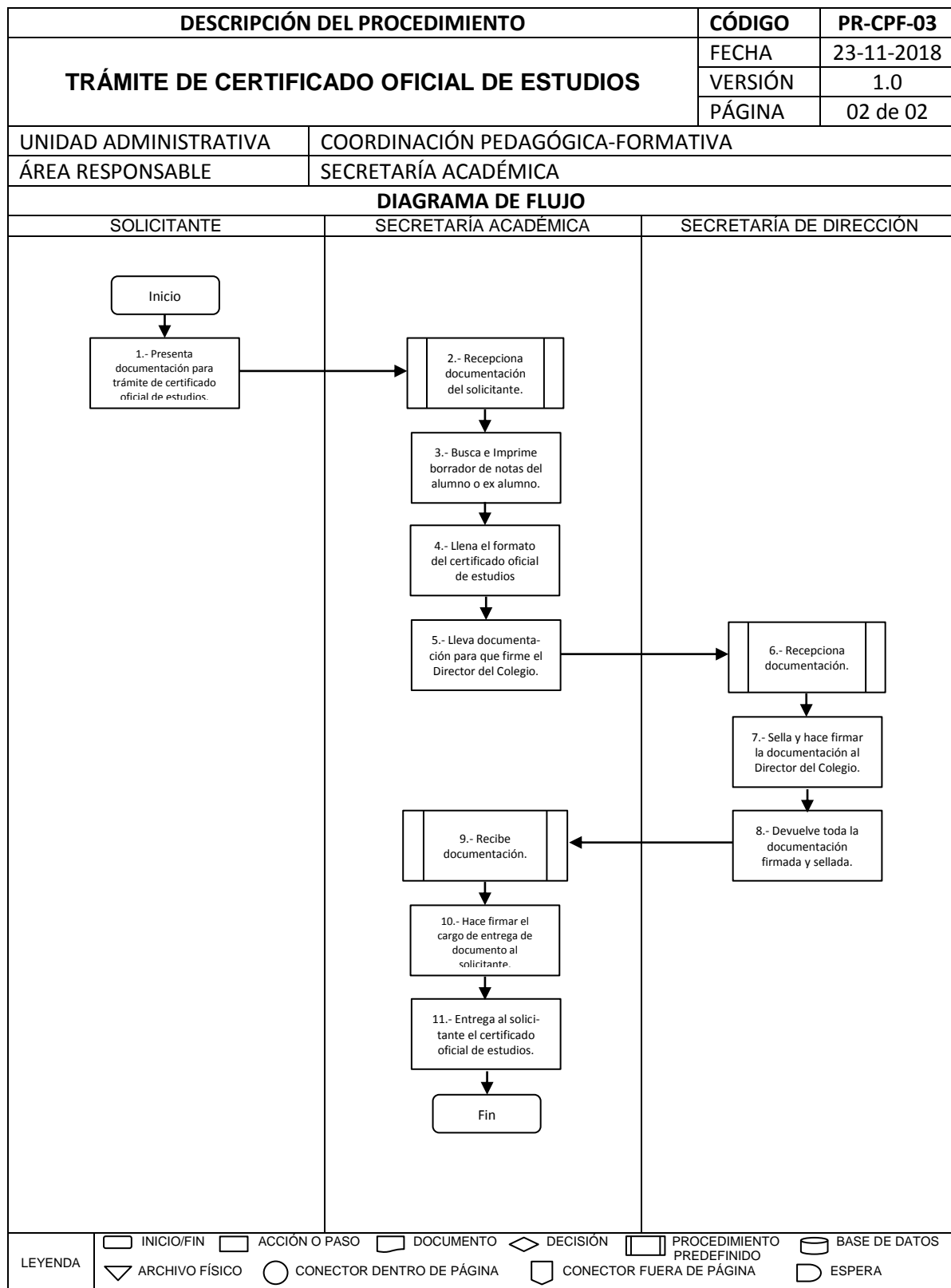


**Figura 4.6. Diagrama de Flujo del Procedimiento Elaboración de Actas Consolidadas de Recuperación.**  
 Fuente: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-03
TRÁMITE DE CERTIFICADO OFICIAL DE ESTUDIOS			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 02
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Solicitante	Presenta documentación para trámite de certificado oficial de estudios en Secretaría Académica.	5'	
2	Secretaría Académica	Recepciona toda la documentación del solicitante.	2'	
3	Secretaría Académica	Busca e imprime el borrador de notas del alumno o ex alumno.	5'	
4	Secretaría Académica	Llena el formato del certificado oficial de estudios de acuerdo al borrador de notas.	10'	Directiva MINEDU
5	Secretaría Académica	Lleva toda la documentación recibida del solicitante a la secretaría de Dirección para que el certificado sea firmado por el Director del Colegio.	5'	
6	Secretaría de Dirección	Recepciona toda la documentación presentada.	5'	
7	Secretaría de Dirección	Sella y hace firmar toda la documentación al Director del Colegio.	30'	Directiva MINEDU
8	Secretaría de Dirección	Devuelve a Secretaría Académica toda la documentación debidamente firmada y sellada.	5'	
9	Secretaría Académica	Recibe toda la documentación firmada y sellada por parte de secretaría de Dirección.	3'	
10	Secretaría Académica	Hace firmar el cargo de entrega de documento al solicitante.	1'	Directiva UGEL-Piura
12	Secretaría Académica	Entrega al solicitante el certificado oficial de estudios.	3'	Directiva-MINEDU

**Tabla 4.8. Procedimiento Trámite de Certificado Oficial de Estudios.**

Fuente: Elaboración propia.

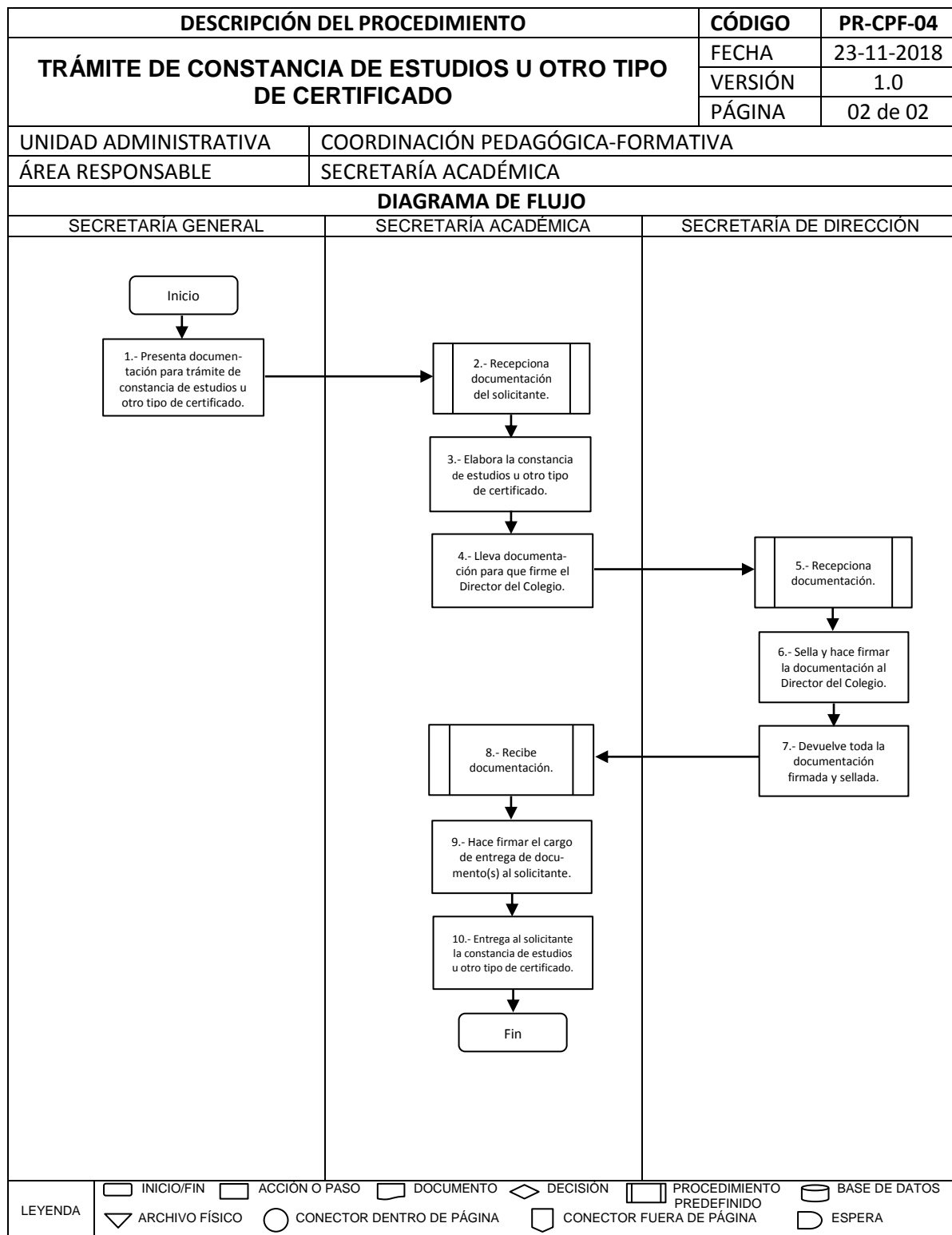


**Figura 4.7. Diagrama de Flujo del Procedimiento Trámite de Certificado Oficial de Estudios.**  
 Fuente: Elaboración propia.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-04
TRÁMITE DE CONSTANCIA DE ESTUDIOS U OTRO TIPO DE CERTIFICADO			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 02
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Solicitante	Presenta documentación para trámite de constancia de estudios u otro tipo de certificado en Secretaría Académica.	5'	
2	Secretaría Académica	Recepciona toda la documentación del solicitante.	2'	
3	Secretaría Académica	Elabora la constancia de estudios u otro tipo de certificado.	10'	Directiva MINEDU
4	Secretaría Académica	Lleva toda la documentación recibida del solicitante a la secretaría de Dirección para que sea firmada por el Director del Colegio.	5'	
5	Secretaría de Dirección	Recepciona toda la documentación presentada.	3'	
6	Secretaría de Dirección	Sella y hace firmar toda la documentación al Director del Colegio.	30'	Directiva MINEDU
7	Secretaría de Dirección	Devuelve a Secretaría Académica toda la documentación debidamente firmada y sellada.	5'	
8	Secretaría Académica	Recibe toda la documentación firmada y sellada por parte de secretaría de Dirección.	3'	
9	Secretaría Académica	Hace firmar el cargo de entrega de documento al solicitante.	1'	Directiva MINEDU
10	Secretaría Académica	Entrega al solicitante la constancia de estudios u otro tipo de certificado.	3'	Directiva MINEDU

**Tabla 4.9. Procedimiento Trámite de Constancia de Estudios u otro tipo de Certificado.**

Fuente: Elaboración propia.



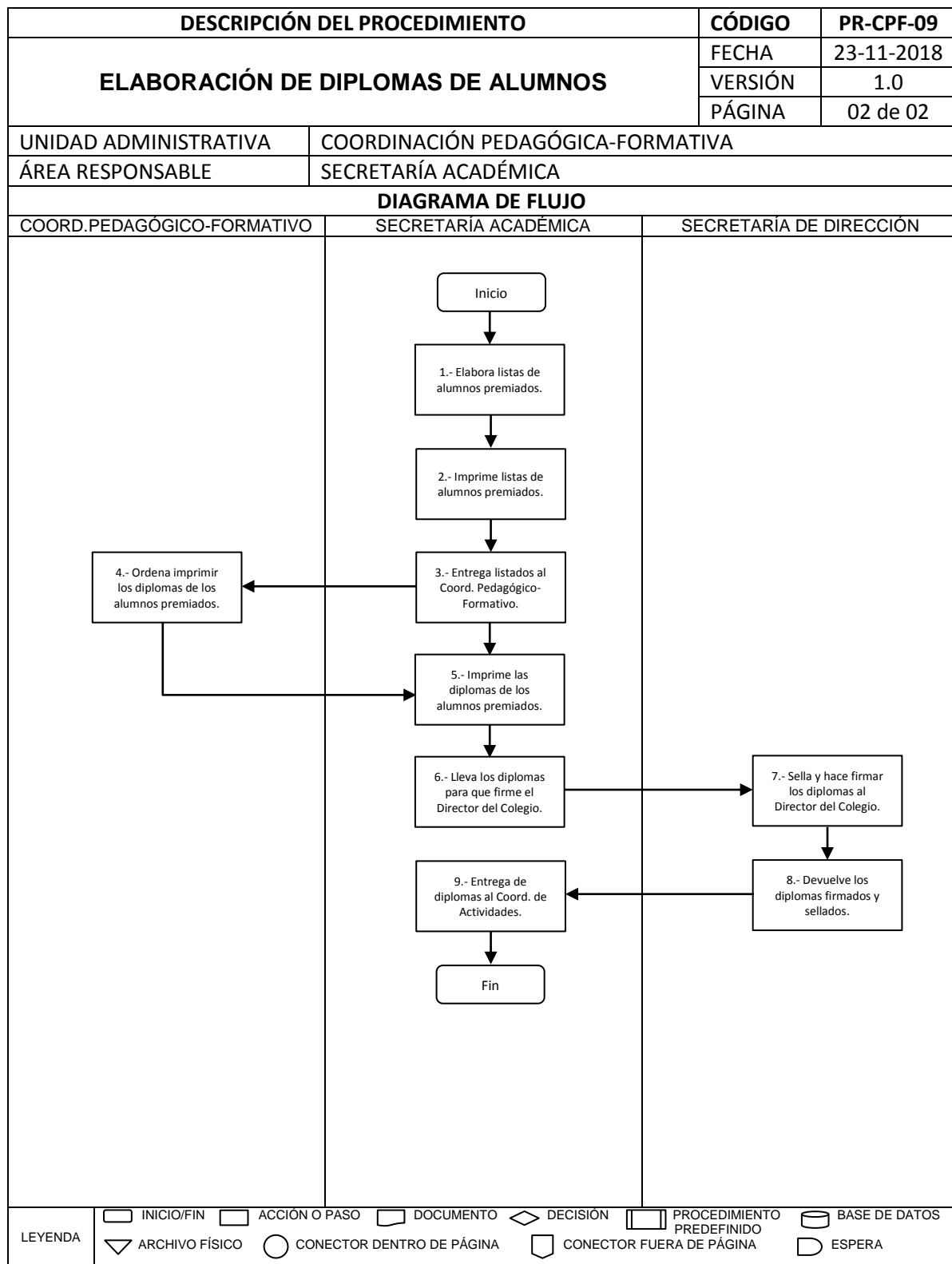
**Figura 4.8. Diagrama de Flujo del Procedimiento Trámite de Constancia de Estudios u otro tipo de Certificado.**  
 Fuente: Elaboración propia.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			CÓDIGO	PR-CPF-09
ELABORACIÓN DE DIPLOMAS DE ALUMNOS			FECHA	23-11-2018
			VERSIÓN	1.0
			PÁGINA	01 de 02
UNIDAD ADMINISTRATIVA		COORDINACIÓN PEDAGÓGICA-FORMATIVA		
ÁREA RESPONSABLE		SECRETARÍA ACADÉMICA		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	TIEMPO (MIN)	DOCUMENTO DE TRABAJO
1	Secretaría Académica	Elabora listas de alumnos premiados por alto rendimiento académico y conducta.	60'	Efemérides CSIL
2	Secretaría Académica	Imprime listas de alumnos premiados de los niveles de primaria y secundaria.	20'	Efemérides CSIL
3	Secretaría Académica	Entrega las listas de los alumnos premiados de primaria y secundaria al Coordinador Pedagógico-Formativo.	5'	
4	Coordinador Pedagógico-Formativo	Ordena imprimir los diplomas de los alumnos premiados de acuerdo a los listados impresos.	1'	
5	Secretaría Académica	Procede a imprimir los diplomas de los alumnos premiados.	60'	Efemérides CSIL
6	Secretaría Académica	Lleva todos los diplomas de los alumnos premiados a la secretaría de Dirección para que sea firmada por el Director del Colegio.	5'	
7	Secretaría de Dirección	Sella y hace firmar todos los diplomas al Director del Colegio.	120'	
8	Secretaría de Dirección	Devuelve a Secretaría Académica todos los diplomas debidamente firmados y sellados.	5'	
9	Secretaría Académica	Procede a entregar los diplomas al coordinador de actividades.	5'	

**Tabla 4.10. Procedimiento Elaboración de Diplomas de Alumnos.**

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 4.9. Diagrama de Flujo del Procedimiento Elaboración de Diplomas de Alumnos.**

Fuente: Elaboración propia.

## 4.2 DISCUSIÓN

En cuanto a la entrevista realizada al Coordinador Pedagógico-Formativo, Mgtr. Iván Alexánder Zapata Jiménez, profesor del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, se determina que es necesario establecer un Manual de Procedimiento en la oficina de Secretaría Académica del Colegio, porque no cuentan con el mencionado documento de gestión y él lo recomienda ya que es necesario e importante porque a través de dicho documento se va a gestionar todos los procesos en la oficina y va a determinar la eficiencia y eficacia del desenvolvimiento de la oficina para las funciones que se realizan en toda la institución.

El colegio cuenta con un manual de funciones para las diferentes áreas u oficinas, en ella la oficina de secretaría académica cuenta con funciones y tareas el cual están debidamente estructuradas en dicho documento de gestión, aunque actualmente hay una confusión entre funciones y tareas pero se tiene conocimiento claro que es lo que se tiene que hacer dentro de la oficina y no realizan actividades que están fuera de sus funciones.

Los puestos en los diferentes departamentos están ocupados acorde con el perfil profesional del personal, ya que pasan por una serie de procesos para que las personas estén ubicadas en el lugar en el cual van a desempeñar y en secretaría académica, contamos con la persona que tiene la experiencia y preparación requerida para el cargo que desempeña, porque es un cargo donde se maneja y se gestiona información muy sensible.

Si se trata de hacer modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades, se puede siempre y cuando, se vea su funcionalidad y si contribuye al mejor funcionamiento de la institución.

El Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, cuenta con un organigrama que está estructurado teniendo en cuenta todas las características, y están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos en el Manual de Organización y Funciones con que cuenta la institución.

En cuanto a los formatos que se tienen en la oficina de secretaría académica, están bien diseñados y son adecuados, son muy funcionales según las necesidades existentes, pero se está en permanente revisión, si es que hay que realizar algún ajuste se ejecuta, para el bien y comodidad tanto interna como también externa.

Finalmente, después de éste análisis, la oficina de Secretaría Académica del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, debe contar con un Manual de Procedimientos necesario para la institución y a través de ésta investigación se ha procedido a realizar una propuesta de dicho documento de gestión, que se muestra en uno de los anexos de éste trabajo de investigación.

## **CONCLUSIONES**

1. Dentro de la organización educativa para mejorar la calidad del servicio educativo en la oficina de Secretaría Académica del Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, se concluye que si es necesario proponer la institucionalización de un Manual de Procedimientos para que sus operaciones se desarrollen eficientemente.
2. Se deben diseñar todos los procedimientos necesarios para la oficina de Secretaría Académica del Colegio que se ejecutan de acuerdo a las actividades que se realizan en dicha oficina, esto se representa en la propuesta mencionada en los anexos.
3. Se debe diseñar el flujograma de cada procedimiento que se realiza en la oficina de Secretaría Académica del Colegio de acuerdo a la descripción de cada procedimiento, dando énfasis a que las actividades se desarrollen siguiendo un proceso adecuado y ordenado.
4. Se involucra al personal de la institución educativa y al entorno externo para el desarrollo de los procedimientos, según las actividades que se presentan en la oficina de Secretaría Académica del Colegio.
5. Los formatos que se están utilizando en la oficina de Secretaría Académica para los diversos trámites que se realizan, por el momento no requieren cambio alguno, están bien diseñados y son adecuados pero existe la posibilidad de que se realice algún ajuste, si es así se ejecuta, para ello se está en permanente revisión de los mismos.

## **RECOMENDACIONES**

1. Ejecutar la propuesta de mi trabajo de investigación sobre un Manual de Procedimientos para la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, que tanto se requiere para una buena atención en dicha oficina.
2. Diseñar los procedimientos a institucionalizar de las otras áreas u oficinas que existen dentro de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, para que las actividades que se realicen en cada dependencia cumplan un orden establecido.
3. Acorde con la recomendación anterior se deben diseñar los flujogramas de las otras áreas u oficinas que existen dentro de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.
4. Involucrar a todos los que se relacionan con la institución educativa tanto interna como externa en el desarrollo de los procedimientos de todas las áreas u oficinas del colegio.
5. Diseñar o modificar en cuanto se requiera, los formatos que se utilizan en la oficina de Secretaría Académica y en las diversas áreas u oficinas con que cuenta la institución educativa.
6. Modificar algunas funciones en el Manual de Organización de Funciones (MOF) que se conecte con el Manual de Procedimientos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Benalcázar, D., & Herrera, J. (2010). Manual de procedimientos administrativos, para el Colegio Nacional Ibarra, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. *Tesis de Ingeniería Comercial*. Universidad Técnica del Norte, Imbabura, Ecuador.
- Colegio San Ignacio de Loyola de Piura. (2012). Reglamento Interno de Trabajo. Piura.
- Colegio San Ignacio de Loyola de Piura. (2017). Proyecto Educativo Institucional - PEI. Piura.
- Colegio San Ignacio de Loyola de Piura. (2018). Efemérides. Piura.
- Editorial Definición MX. (2014). *Definición*. Definición de manual. Disponible en: <https://definicion.mx/manual/> [accesado el 24 de julio de 2018]
- Graham, Kellogg (2015). *Informe Final*. El manual de organización y funciones y el rendimiento laboral del personal operativo de la empresa Olpi ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Disponible en: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf> [accesado el 21 de julio de 2018]
- Jáuregui, P. (2014). *Grandes Pymes*. Los manuales administrativos. Disponible en: <https://www.grandespymes.com.ar/2013/12/14/los-manuales-administrativos-como-herramienta-clave/> [accesado el 15 de julio de 2018]
- Ley 27444. (2017). Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Resolución Ministerial 792-2013 MTC/01. (2013). Guía para la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del MTC.
- Reyes Ponce, A. (2014). Administración moderna. México: Limusa.
- Rosas, S. (2012). Manual de funciones y procedimientos administrativos para el Colegio Nacional el Ángel”, ubicado en la ciudad de el Ángel, cantón espejo en la provincia del Carchi. *Tesis de Ingeniero Comercial*. Universidad Técnica del Norte, Ibarra.
- Sánchez, M. (2013). Diseño del manual de políticas y procedimientos administrativos y su incidencia en la eficiencia y eficacia de procesos para el área de secretaría del Colegio Técnico Fiscal provincia del Azuay de la ciudad de Guayaquil. *Tesis de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil.

Terry, G. (2011). *Estudio de sistemas y procedimientos administrativos*. Estudio, análisis y diseño de procedimientos. Disponible en: [http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est\\_sis/9.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/9.pdf) [accesado el 20 de julio de 2018]

Terry, G. (2012). Manuales Administrativos. Disponible en: <http://manualessadministrativos.blogspot.com/2012/06/conceptos.html> [accesado el 20 de julio de 2018]

Tisnado, J. (2013). Mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel N° 01 El Porvenir que contribuya al desarrollo educativo de su jurisdicción en el año, 2013. *Proyecto de tesis para Licenciado en Administración*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Scielo*. Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038) [accesado el 20 de julio de 2018]



## **ANEXOS**

# ANEXO 1

## MATRIZ BÁSICA DE CONSISTENCIA

**Título del Proyecto:**

“Propuesta de un manual de procedimientos para la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, 2018”

**Nombre del Tesista:**

Bach. Carlos Pacheco Albuja.

	Preguntas	Objetivos
G	¿Cuáles son los procedimientos que deben institucionalizarse en la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, de manera que sus operaciones se desarrollen	Proponer un Manual de Procedimientos a institucionalizarse en la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, para mejorar la calidad del servicio educativo.
E1	¿Cuáles son los procedimientos que deben institucionalizarse?	Diseñar los procedimientos a institucionalizar en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa.
E2	¿Cuáles son las secuencias de los procedimientos a institucionalizarse?	Diseñar el flujograma de los procedimientos a institucionalizar en la oficina de Secretaría Académica.
E3	¿Quiénes son los responsables de su implementación?	Identificar a los responsables involucrados en el desarrollo de los procedimientos.
E4	¿Qué formatos serían utilizados para los procedimientos a institucionalizar?	Diseñar los formatos de los procedimientos a institucionalizar para los trámites de la oficina de Secretaría Académica.

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 2

### MATRIZ GENERAL DE CONSISTENCIA

<b>Título:</b> “Propuesta de un manual de procedimientos para la Secretaría Académica de la institución educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, 2018” <b>Piura-Perú. 2018</b> <b>Nombre del Tesista:</b> Br. Carlos Pacheco Albuja			
Problemas	Objetivos	Variables / Indicadores	Metodología
<b>General</b> ¿Cuáles son los procedimientos que deben institucionalizarse en la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, de manera que sus operaciones se desarrollen eficientemente?	<b>General</b> Proponer un Manual de Procedimientos a institucionalizarse en la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura, para mejorar la calidad del servicio educativo.	<b>Unidad de análisis:</b> <b>Variable:</b> Manual de procedimientos.	<b>Enfoque:</b> Cualitativa.
<b>Específicos</b> 1. ¿Cuáles son los procedimientos que deben institucionalizarse? 2. ¿Cuáles son las secuencias de los procedimientos a institucionalizarse? 3. ¿Quiénes son los responsables de su implementación? 4. ¿Qué formatos serían utilizados para los procedimientos a institucionalizar?	<b>Específicos</b> 1. Diseñar los procedimientos a institucionalizar en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa. 2. Diseñar el flujograma de los procedimientos a institucionalizar en la oficina de Secretaría Académica. 3. Identificar a los responsables involucrados en el desarrollo de los procedimientos. 4. Diseñar los formatos de los procedimientos a institucionalizar para los trámites de la oficina de Secretaría Académica.	<b>Dimensiones:</b> Procedimiento administrativo interno.	<b>Diseño:</b> Análisis documental.
		<b>Indicadores:</b> - Mapeo de procedimientos. - Secuencia de procedimientos. - Responsables. - Formatos.	<b>Nivel:</b> Descriptivo.
			<b>Tipo:</b> Sincrónico o Transversal.
			<b>Método:</b> - Entrevista.
			<b>Técnicas e instrumentos:</b> <b>De recolección de datos:</b> - Entrevista.

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 3

### ENTREVISTA AL COORDINADOR PEDAGÓGICO-FORMATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA

**Fecha:**     /     / 2018

**Nombre del Entrevistado:** .....

**Empresa:** .....

#### OBJETIVO:

Conocer las opiniones de un documento de gestión a establecer, con el propósito de proponer un Manual de Procedimientos para la oficina de Secretaría Académica de la Institución Educativa Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.

#### PREGUNTAS:

1.- ¿El Colegio cuenta con un Manual de Procedimientos en la oficina de Secretaría Académica?

Si (   )              No (   )

2.- ¿Es importante la elaboración del manual de procedimientos para la oficina de Secretaría Académica del colegio?

Si (   )              No (   )

3.- ¿Conoce con detalles cuáles son las funciones y los procedimientos que se deben seguir para cumplirlas eficientemente?

Si (   )              No (   )

4.- ¿En la oficina de Secretaría Académica se realizan actividades que cree no corresponden a sus funciones?

Si (   )              No (   )

5.- ¿Cree usted que los puestos en los diferentes departamentos son ocupados acorde con el perfil profesional del personal?

Si (   )              No (   )

6.- ¿Cuenta el Secretario Académico con la experiencia suficiente para desempeñar sus actividades dentro del colegio?

Si ( )              No ( )

7.- ¿Considera usted que pueden realizarse modificaciones en la organización para obtener una mayor coordinación de las actividades?

Si ( )              No ( )

8.- ¿Están claramente definidas las funciones y responsabilidades de todos los puestos, líneas de autoridad y niveles jerárquicos?

Si ( )              No ( )

9. ¿Cree usted que el diseño de los formatos son adecuados para los diferentes trámites que se realizan en la oficina de Secretaría Académica de la institución educativa?

Si ( )              No ( )



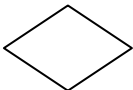





10. ¿Cree usted que la información que completa en los diferentes formatos para realizar cualquier tipo de trámite en la oficina de Secretaría Académica es la necesaria?

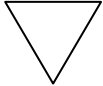
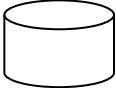


Si ( )              No ( )

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 4

### SIMBOLOGÍA EMPLEADA EN UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	<p><b>INICIO / FIN</b></p> <p>Se utiliza para indicar el comienzo y la finalización del flujo del procedimiento.</p>
	<p><b>OPERACIÓN</b></p> <p>Describe la acción o actividad que debe desarrollarse. Ejemplo : registra un expediente.</p>
	<p><b>DECISIÓN O ALTERNATIVA</b></p> <p>Indica un punto del flujo en que son posibles caminos alternativos, dependiendo de una condición dada, o donde se toma una decisión entre dos opciones (SI o NO). Ejemplo: ¿está correctamente elaborado? ¿los documentos están completos?</p>
	<p><b>DOCUMENTO</b></p> <p>Cualquier tipo de documento que se utilice en la actividad y aporta información para que se pueda desarrollar. Su nombre aparece en el símbolo y sólo se indica cuando representan por primera vez. Ejemplo: Oficio, Informe, Resolución, Certificado, etc.</p>
	<p><b>COMENTARIO</b></p> <p>Sirve para ampliar, complementar, un concepto u observación.</p>
	<p><b>SENTIDO DE FLUJO DE TRABAJO</b></p> <p>Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben ejecutar los distintos pasos, definiendo de esta manera la secuencia del proceso.</p>
	<p><b>CONECTOR INTERIOR DE PÁGINA</b></p> <p>Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte dentro de la misma página. El símbolo lleva inserto un número.</p>
	<p><b>CONECTOR DE PÁGINA</b></p> <p>Representa una conexión o enlace de una página a otra página donde continúa el diagrama de flujo. El símbolo lleva inserta una letra mayúscula.</p>

	<p><b>ARCHIVO O ALMACENAMIENTO MANUAL</b></p> <p>Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.</p>
	<p><b>BASE DE DATOS</b></p> <p>Representa el almacenamiento de información de un sistema o aplicación.</p>
	<p><b>PROCEDIMIENTO PREDEFINIDO</b></p> <p>Representa a un conjunto de actividades que pueden pertenecer a la dependencia u otra dependencia en el cual tenga interacción, el cual cuenta con un diagrama de flujo propio.</p> <p>Ejemplo: Recepción documentaria.</p>
	<p><b>ESPERA</b></p> <p>Identifica a las actividades que no revisten acción y que detienen temporalmente el flujo del procedimiento. Ayuda a detectar cuellos de botella, pues las actividades de “espera” deberían ser idealmente pocas o de corta duración.</p>

Fuente: R.M. 792-2013 MTC/01. Guía para la Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos del MTC.

## ANEXO 5

### FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE



**COLEGIO  
SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA**



### FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE

<b>Detalle de lo solicitado al Colegio:</b>		
<input type="checkbox"/> Certificado de estudios <input type="checkbox"/> Certificado de conducta <input type="checkbox"/> Ficha única de matrícula <input type="checkbox"/> Partida de nacimiento <input type="checkbox"/> Autorización de traslado	<input type="checkbox"/> Estudio de expediente de becas <input type="checkbox"/> Libreta oficial de calificaciones <input type="checkbox"/> Carné de Biblioteca <input type="checkbox"/> Constancia de _____ <input type="checkbox"/> Otros _____	
<b>Datos del Solicitante:</b>		
<b>Nombres y Apellidos</b>		
<b>Parentesco</b>		<b>D.N.I.</b>
<input type="checkbox"/> Padre <input type="checkbox"/> Madre <input type="checkbox"/> Alumno <input type="checkbox"/> Exalumno <input type="checkbox"/> Otro: _____		
<b>Domicilio (Av./ Calle / Jirón / Psje. / Nº / Dpto. / Mz. / Lote / Urb)</b>		
<b>Distrito</b>	<b>Provincia</b>	<b>Departamento</b>
<b>Teléfono fijo</b>	<b>Teléfono Celular</b>	<b>Correo electrónico (email)</b>
<b>Datos del alumno o exalumno</b>		
<b>Nombres y Apellidos</b>		<b>D.N.I.</b>
<b>Código interno</b>	<b><u>Grado y sección actual</u> o último año cursado en el Colegio</b>	<b>Si fuese exalumno, indicar qué año(s) lectivo(s) cursó en el Colegio:</b>
	Grado: ____ sección: ____ Nivel: ____	Desde: ____ hasta: ____
<b>Documentos que se adjuntan:</b>		
<input type="checkbox"/> Comprobante de pago de derechos (Tesorería) <input type="checkbox"/> Estado de cuenta (solicitarlo en Tesorería). <input type="checkbox"/> Fotocopia del DNI del solicitante y del alumno. <input type="checkbox"/> Constancia de Vacante de la I. E. a la que se traslada (solicitarla en dicho Colegio). <input type="checkbox"/> 2 (dos) fotografías actuales tamaño carné fondo blanco del alumno o exalumno.		<b><u>En caso de traslado de matrícula</u></b> <b>Indicar el motivo del mismo:</b>  <input type="checkbox"/> Cambio de domicilio <input type="checkbox"/> Haber dispuesto el Colegio San Ignacio que el alumno no continúe <input type="checkbox"/> Otros, _____
Recepción		Piura (Castilla), ____ de ____ de 20 ____   <div style="text-align: right;">                     Nombre: _____                      DNI: _____                 </div>



### De uso exclusivo del Colegio:

Alumno (o exalumno): \_\_\_\_\_  
(apellido paterno) (apellido materno) (nombres)

Código: 

--	--	--	--	--	--

Año y sección actual (o último cursado en el Colegio): \_\_\_\_ de ☐ Secundaria ☐ Primaria ☐ Inicial

☐ Vº Bº del encargado de Biblioteca \_\_\_\_\_

☐ Vº Bº del encargado de Laboratorios \_\_\_\_\_

☐ Vº Bº de Administración \_\_\_\_\_

☐ Vº Bº de Dirección \_\_\_\_\_

Entrega

Piura (Castilla), \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_  
DNI: \_\_\_\_\_

Fuente: Colegio San Ignacio de Loyola de Piura.

**ANEXO 6**  
**FOTOGRAFÍAS DE LA ENTREVISTA**

**ENTREVISTANDO AL COORDINADOR PEDAGÓGICO-FORMATIVO DEL  
COLEGIO SAN IGNACIO DE LOYOLA DE PIURA**

